



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**“BENEFICIOS SOCIALES Y SATISFACCION  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
POLICLINICO CHICLAYO OESTE RED  
ASISTENCIAL LAMBAYEQUE – ESSALUD 2020”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
LICENCIADO (A) EN TRABAJO SOCIAL**

**Autor(a): BACH. QUISPE GUZMÁN EMILIA MERCEDES**  
<https://orcid.org/0000-0002-2976-2530>

**Asesor(a): MG. CORTEZ CIUDAD ZOILA HAYDEE**  
<https://orcid.org/0000-0002-1988-6513>

**Línea de Investigación:  
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO HUMANO**

**Pimentel – Perú 2021**

## APROBACION DE JURADO

### BENEFICIOS SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL POLICLINICO CHICLAYO OESTE RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE - 2020

---

Quispe Guzmán, Emilia Mercedes  
Autor

---

Mg. Cortez Ciudad Zoila Haydee  
Asesora

**Aprobado por:**

---

Presidente  
Mg. Gonzáles Montero Luz Angélica

---

Secretario  
Mg. Montenegro Saldaña Cecilia Fabiola

---

Vocal  
Mg. Cortez Ciudad Zoila Haydee

## **DEDICATORIA**

A mi hijo, mis padres, mi hermano, mis amigos, dedico mi tesis, quienes son y han sido mi fortaleza para continuar superándome como profesional y sobre todo como persona, con valores y formación espiritual que han marcado mi trayectoria de vida, un logro más que va a permitir contribuir con el bienestar de los demás en especial de los que más necesitan.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer primero a Dios, al ser supremo que me dio la vida y la oportunidad de estar en esta tierra por algún motivo, que en algún momento voy a entender que todo lo que pude haber vivido ha sido por alguna razón.

A mi hijo Joaquín, el amor de mi vida, soy muy afortunada de compartir cada uno de mis días a tu lado, un logro más que nos permitirá tener un futuro mejor y que el tiempo invertido ahora será retribuido en verte crecer y forjarte valores para que seas una persona de bien para la sociedad.

A mi madre Esther, mi padre Américo y hermano Paúl, las tres personas que han sido mi motivación diaria y su apoyo incondicional han permitido que pueda cumplir con uno de mis anhelos, poder lograr ser una excelente profesional.

A mis docentes, por haberme impartido sus conocimientos que me van a permitir lograr a contribuir como profesional frente a una sociedad donde el bienestar social debe prevalecer para todas las personas.

A mi familia y amigos que siempre me han impulsado y apoyado en todo momento a continuar con una de mis metas trazadas.

## RESUMEN

La presente investigación abordó el tema de como los beneficios sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste – Seguro Social de Salud – EsSalud, repercuten en el bienestar social y personal de los trabajadores, según los regímenes laborales de contrato, no todos los trabajadores acceden a todos los beneficios sociales que brindan las diferentes instituciones y como estas prestaciones otorgadas repercuten en los niveles de relación con la satisfacción laboral de los trabajadores. Se analiza, en forma descriptiva y correlacional a una población de 53 trabajadores con la finalidad de describir la relación de los beneficios sociales y la satisfacción laboral.

Los resultados muestran que no necesariamente los beneficios sociales otorgados por las instituciones brindan la satisfacción laboral de los trabajadores, mucho más teniendo en cuenta que existen diferentes modalidades de contrato los mismo que repercuten en diferencias para el otorgamiento de dichos beneficios sociales.

En conclusión, el nivel de relación ente los beneficios sociales y la satisfacción laboral no necesariamente repercuten en el bienestar del trabajador ni contribuye a mejorar su desempeño laboral, sin embargo, de existir una mejor distribución de los beneficios sociales sea el régimen laboral podría contribuir a que el nivel de relación entre los beneficios sociales y satisfacción laboral repercuta en el bienestar del trabajador y un mejor desempeño laboral.

**Palabras claves: Beneficios sociales, Satisfacción laboral, bienestar personal, desempeño laboral.**

## **ABSTRACT**

This research addresses the issue of how the social benefits and job satisfaction of the workers of the Chiclayo Oeste Polyclinic - Social Health Insurance - EsSalud, affect the social and personal well-being of the workers, according to the contract labor regimes not all Workers have access to all the social benefits offered by the different institutions and how these benefits granted affect the levels of relationship with the job satisfaction of the workers. A population of 53 workers is analyzed in a descriptive and correlational way in order to describe the relationship between social benefits and job satisfaction.

The results show that the social benefits granted by the institutions do not necessarily provide the job satisfaction of the workers, much more considering that there are different contract modalities which have an impact on differences for the granting of said social benefits.

In conclusion, the level of relationship between social benefits and job satisfaction does not necessarily have an impact on the worker's well-being nor does it contribute to improving their job performance, however, if there is a better distribution of social benefits, whether the labor regime could contribute to that the level of relationship between social benefits and job satisfaction has an impact on worker well-being and better job performance.

**Keywords: Social benefits, Job satisfaction, Personal well-being, Job performance.**

# INDICE

<b>APROBACION DE JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 Realidad problemática</b> .....	<b>9</b>
1.2 Antecedentes de estudio .....	15
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>35</b>
<b>1.4 Formulación del problema</b> .....	<b>43</b>
<b>1.5 Justificación e importancia del estudio</b> .....	<b>43</b>
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	<b>44</b>
<b>Hipótesis General</b> .....	<b>44</b>
<b>Hipótesis Específicas</b> .....	<b>44</b>
<b>1.7 Objetivos</b> .....	<b>45</b>
<b>1.7.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>45</b>
<b>1.7.2 OBJETIVOS ESPECÌFICOS</b> .....	<b>45</b>
<b>II. MATERIAL Y METODO</b> .....	<b>46</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	46
2.2 Población y muestra.....	46
2.3 Variables y operacionalización .....	47
La satisfacción laboral es el grado de satisfacción en el trabajo, que repercute en el bienestar de la persona e incluso en la satisfacción de la vida del trabajador. Para Kovach (1977).....	48
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	50
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	51
2.6 Criterios éticos .....	51
2.7 Criterios de rigor científico.....	51
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>52</b>
3.1 Resultados en Tablas y Figuras .....	52

3.2	Discusión de resultados.....	98
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>120</b>
4.1	<b>Conclusiones.....</b>	<b>120</b>
4.2	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>122</b>

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad problemática**

El desarrollo de trabajo de investigación nos permitirá conocer sobre los beneficios sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores en una de las entidades que brinda servicios de salud reconocida de nuestro país como es el Policlínico Chiclayo Oeste – Seguro Social de Salud - EsSalud. El propósito de conocer que beneficios sociales les asiste a los trabajadores al momento de postular e ingresar a una institución y la satisfacción laboral que esta implica en cada una de los trabajadores, no sin antes mencionar a una de las organizaciones internacionales que ha permitido que los trabajadores tengan deberes y derechos que les asisten en cualquier empresa, institución u organización.

La Organización Internacional del Trabajo (1996) más conocida como la OIT, fundada en 1919 tiene como objetivo: “iniciar los derechos laborales, provocar oportunidades de trabajo decente, optimizar la protección social y fortalecer el diálogo al momento de abordar todo lo relacionado con el trabajo”. A través de este organismo el cual reúne a 187 Estados, los cuales son miembros activos tales como: los gobernantes, empresas y colaboradores establecen pautas de trabajo, formulan políticas y promueven que el trabajo sea equitativo y decente tanto para mujeres y hombres. El Perú es uno de los países miembros de la OIT desde 1919 y según se sabe que actualmente nuestro país ha ratificado 76 convenios con la OIT.

En 1981 mediante D. L. N° 688, se creó la Ley de Consolidación de Beneficios Sociales, en este entonces el ex presidente Alberto Fujimori Fujimori, mediante decreto legislativo solo aprobó estos tres beneficios sociales los cuales eran deducibles a cobro de impuestos. Bueno (2001) en su artículo “Hacia una definición de los beneficios sociales como gasto deducible del impuesto a la renta” en sus conclusiones nos dice que:

Desde sus inicios, los beneficios sociales en el Perú estaban considerados: seguro de vida, compensación por tiempo de servicios (CTS) y bonificación por

tiempo de servicios, según lo estipulado en el Decreto Legislativo N° 688, Ley de Consolidación de Beneficios Sociales. (pág. 74)

Sin embargo, como no todas las leyes son permanentes el 25 de noviembre de 1996 el entonces presidente Alberto Fujimori Fujimori, mediante decreto supremo modifico estos beneficios de ser tres a seis beneficios sociales, que fueron un inicio para mejoras del bienestar social del trabajador.

Bueno (2001) en otras de sus conclusiones nos dice que: Entre tantas modificaciones legales interpuestas por el Decreto Legislativo N° 856, en la cual se menciona la importancia de las consideraciones laborales, actualmente en la ley laboral en el Perú, las prestaciones sociales son todos aquellos instituidos por estatutos, tales como la CTS, compensación por destitución arbitraria, seguro de vida, goce vacacional, gratificaciones, intervención en las utilidades y demás derechos laborales establecidos por ley. (pág. 74)

Desde entonces estos beneficios sociales siguen vigentes a la fecha, esto significa que todo trabajador tiene derecho a percibir cada uno de estos beneficios sociales y son deducibles de impuesto de acuerdo a ley.

En el artículo publicado por el Instituto Autónomo de Gestión Pública (IAGP, 2020) define a los beneficios sociales como un derecho laboral en lo que respecta a la terminología legal y doctrinario ya que esta es empleada en forma perpetúa, esto quiere decir desde el principio el Derecho del Trabajo en el país y teniendo en consideración lo reglamentado en la Ley N° 4916. Esta política reglamentó la Compensación por Tiempo de Servicio en su etapa inicial y el seguro de vida, según la enunciación normalizada no existía titubeo que tenía el nombre de “beneficios”, a los que, en las prácticas de reglamentación, dictamen y también en la disciplina, se le añadió el nombre de “sociales”; es decir: “beneficios sociales”, definiéndola Cabanellas (1995) en su artículo sobre “beneficio laboral o de los trabajadores”, los cuales estaban regulados en nuestro país y explica cuáles son: “descansos remunerados, bonificación familiar no sujeta a convenio colectiva, seguro de vida, intervención de trabajadores en las utilidades, gratificaciones, CTS y descanso pre y posnatal, etc.”, esto quiere decir que los beneficios sociales están

debidamente identificados y es a favor del trabajador, lo que significa que de acuerdo a ley la remuneración como parte de una contraprestación no forma parte de estos beneficios sino es la contraparte por el servicio brindado.

Si seguimos investigando existe una clasificación de beneficios sociales los cuales solo los mencionaremos como referencia ya que estos se depositan de una manera añadida a los aprobados legítimamente, estos pueden provenir de pactos colectivos según negociación o decisión unilateral empleador y trabajador, como son: asignación escolar, prestamos, incentivos por celebración día de la madre o del padre, bonificación por metas y otros que según el artículo del Instituto Autónomo de Gestión Pública (INAGEP, 2020) están siendo considerados tales como: “Remuneración por hora de lactancia, por licencia de adopción y por licencias sindicales, etc.”

Mediante “Ley N° 27056. Diario Oficial el Peruano de Perú, Lima 21 de enero 1999, el presidente de la República de ese entonces Ing. Alberto Fujimori Fujimori, “Aprobó la Ley de Creación del Seguro Social de Salud – EsSalud”, esta institución a nivel nacional cuenta con 54,575 colaboradores entre personal asistencial y administrativos y en la Red Asistencial Lambayeque 2,600 colaboradores de los cuales gozan con todos los beneficios que la institución les ofrece. Según Decreto Legislativo N° 276, aprobado mediante Diario el Peruano, Lima 06 de marzo 1984 “Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público” y en el Capítulo IV - De los Beneficios - en el Artículo 54° dice: “son beneficios de los funcionarios y servidores público a) Asignación por cumplir 25 o 30 años de servicio, b) Aguinaldos y c) Compensación por tiempos de servicios” en lo que respecta a cada uno de estos beneficios ESSALUD cumple con el otorgamiento de estos al recurso humano que pertenezcan al D.L. N° 276. Si hablamos de los trabajadores contratados bajo el D. L. N° 728, aprobado en el “Diario el Peruano”, Lima 08 de noviembre 1991 estando en ese entonces el ex presidente Alan García Pérez, donde Dictan Ley de Fomento de Empleo en su Capítulo VIII – Derechos y Beneficios en el Artículo 122° dice “Los colaboradores que pertenezcan al presente régimen tienen derecho a percibir los mismos beneficios que por ley, pacto o costumbre existiesen, los colaboradores emparentados a un convenio de duración indeterminado, del respectivo centro de trabajo y a la estabilidad laboral durante el tiempo que dure el

contrato, una vez superado el periodo de prueba”, en el presente caso los trabajadores contratados bajo el presente régimen laboral a plazo fijo o plazo indeterminado gozan de todos los beneficios sociales que la institución ofrece. Sin embargo existe un tercer régimen laboral “Decreto Legislativo que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios” más conocido como CAS, el Decreto Legislativo N° 1057, aprobado en el Diario el Peruano, Lima 27 de junio 2008 dice:

Artículo 1.- Finalidad: A través de la norma se regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, teniendo por objeto garantizar los elementos de igualdad de oportunidades y profesionalismo de la administración pública.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación: El régimen especial de CAS es aplicable a cualquier entidad pública sujeta al Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, y cualquier otra norma que regule carreras administrativas especiales; con excepción de las empresas del Estado. (Publicado en el Diario Oficial el Peruano Decreto Supremo 010-2003-TR)

Ambos artículos regulan el proceso de contratación de esta modalidad contractual pero en ninguno de sus otros artículos detalla los beneficios sociales que percibirán dichos trabajadores, sin embargo de acuerdo a los diferentes regímenes laborales EsSalud otorga a sus trabajadores los siguientes beneficios: vacaciones, gratificación por festividades como 28 de Julio, navidad, CTS, bonificación familiar, bonos de productividad, uniformes, subsidio por maternidad, subsidio por sepelio, este último solo es otorgado a los trabajadores del D.L. 276 y el resto se otorga en ambos regímenes laborales, el personal bajo la modalidad de CAS D.L. 1057 no cuentan con todos los beneficios en su totalidad, pero si se les otorga algunos según los pactos colectivos adquiridos en dicho régimen laboral y en una escala menor proporcional.

En el mundo empresarial la satisfacción laboral está considerada como uno de los resultados de bienestar social para el trabajador, en este mundo globalizado y competitivo hablar de satisfacción laboral es hablar de mejoras en las condiciones de vida a través de

la gestión de talento humano, es por eso que para Sánchez, Fuentes y Artacho (2008) en su artículo Ranking internacionales de satisfacción laboral dice que: “se desea comprobar el dominio de la cultura o el país en relación a la actitud de los empleados y la satisfacción laboral”.(pág.60).

También se tiene como referencia el trabajo realizado por Hofstede (1980 y 1985) en relación a los cambios proporcionales y de superioridad donde se ha evaluado que el país y la cultura nacional cultivan un dominio inmenso sobre las formas profesionales de sus habitantes también citado por (Erez y Saari, 2000; Jackson, 2002) y que a través de esta investigación se puede conocer si en los diferentes países inmersos en el proceso de investigación la cultura influye en la actitud laboral de los trabajadores en este caso empezaron por España donde el grado de satisfacción de los trabajadores es de 6 y 7 en escala de 10 puntos, donde se evidencia que el sexo masculino supera anualmente el grado de satisfacción y en relación a la comparación con la Unión Europea, estos manifiestan altos niveles de satisfacción con su trabajo, llegándose a la conclusión que los países con mayor renta per cápita manifiestan porcentajes superiores de satisfacción. (pág. 66)

Según el Boletín electrónico sobre el mercado laboral (2009) en la publicación de las Circunstancias de trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores en Lima Metropolitana, las cuales efectúan una relación trascendental en el bienestar de los trabajadores, da a conocer que según la investigación efectuada de Viviendas Especializada en Niveles de Empleo 2007, del total de asalariados privados (empleados y obreros) el 81,4% se encuentra satisfechos con su trabajo, y relacionado con la carga, intensidad, monotonía y la posibilidad de iniciativa en el trabajo, también dice que los obreros muestran un bajo nivel de satisfacción laboral más que los empleados; el 55,6% de trabajadores que se encuentran insatisfechos laboralmente son obreros y en relación a los trabajadores satisfechos el 56,6% son empleados. Se ha podido evidenciar que “las damas muestran mínimas niveles de satisfacción laboral que los hombres; encontrándose el 12,2% de ellas insatisfechas, sin embargo en los hombres la cifra asciende a 9%”. Se puede evidenciar que la información brindada en el presente boletín la población en estudio está dividida en clase obrera y empleada,

sin embargo, ambas tienen un solo propósito con la satisfacción laboral, la cual es lograr mejorar las condiciones de trabajo y lograr poseer incidencia en estas variables, así como en su productividad.

Si vemos desde el punto de vista organizacional, la gestión de talento humano es la encargada de velar por el bienestar del trabajador desde el proceso de captación hasta el proceso de inducción, hecho que logrará que cada trabajador que postule e ingrese a la institución se sienta identificado y a su vez reconozca que los beneficios sociales van a influir en la satisfacción laboral durante el desarrollo de sus actividades diarias.

Si los beneficios sociales ofrecidos a los trabajadores no sean los más adecuados o no son otorgados, la institución se vería perjudicada por que los trabajadores no estarían satisfechos durante el desarrollo de sus actividades, el solo hecho de verse amenazados de no contar con los beneficios sociales ofrecidos, acarrearía la insatisfacción del trabajador y esto se vería reflejado en la producción laboral, o también la motivación de dicho trabajador sería su renuncia y la búsqueda de un empleador que satisfaga sus necesidades laborales.

Es por eso que toda institución antes, durante y al finalizar todo proceso de concurso de oportunidad labora, debe ser transparente al momento de informar cuales son los beneficios sociales con que la institución cuenta para los trabajadores que van a formar parte de dicha institución, eso demuestra que los principios éticos, institucionales de la empresa u organización son totalmente transparentes lo que va a significar que cualquier persona que postule algún puesto de trabajo tenga muy en cuenta cuantos y cuáles serán los beneficios que mejoraran su bienestar laboral y personal.

La legislación peruana prevé para todos los trabajadores beneficios económicos que son de orden legal, siendo abonados durante la prestación laboral, donde se consideran las subvenciones por festividad patriótica y noche buena, la retribución profesional, las utilidades, el beneficio por tiempo de servicio, seguro de vida. Según los beneficios

mencionados, la ley informa que los tres primeros mencionado tiene carácter remunerativo y los tres restantes no están considerados como tal.

## 1.2 Antecedentes de estudio

### **BENEFICIOS SOCIALES**

Beneficios sociales, son todas aquellas prestaciones otorgadas de forma desinteresada por parte del contratante, las cuales no están consideradas por la ley o por pactos colectivos.

Los beneficios sociales son los productos, bienestares sociales que los empleadores ofrecen a sus colaboradores para reservar energías e inquietudes. “Componen la invocación sueldo evasiva a cualquier trabajador aparte de la perspectiva que llevó a cabo en unión con lo denominado salario directo, que es el sueldo para el cargo...” (Chiavenato, 2006, p. 194).

Los beneficios sociales son consignados como estilos de vida, durante el cargo, después del cargo en la empresa y al final de la empresa en la comunidad. Clasificándose en relación a sus exigencias, siendo estas legales y voluntarias, por su naturaleza son monetarios y no monetarios, en cuanto a los objetivos se clasifican en planes asistenciales, planes recreativos, planes supletorios.

Según Chiavenato (2006), afirma que las prestaciones son aquellas facilidades, prosperidades, primacías y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones, también pueden ser considerados como un aporte laboral el cual repercute en un nivel agradable de productividad para la compañía. (p:135)

Según Delgado (2012) “denomina a los beneficios sociales como las prestaciones de naturaleza lícita de seguridad social no remunerativa, no monetarias, no canjeables en peculio, que es otorgado por el empleador al colaborador directamente o por un tercero, teniendo como objeto mejorar la calidad de vida del trabajador”.

“Los Beneficios Sociales laborales constituyen segmentos claves de las relaciones características de trabajo y forman parte de la demanda más repetida en los procesos laborales” Toyama (2008, p.269)

### **A nivel internacional**

Para Nazario (2016), Beneficios y Motivación de los Empleados”, según estudio realizado sobre el papel que desempeña el departamento de Recursos Humanos en una empresa; la misma que actualmente va siendo de vital importancia, y sobre todo apreciada como una de las áreas pilares en el desenvolvimiento de la organización, al parecer es muy importante analizar el funcionamiento de la misma. En estos momentos, ofrecer salarios competitivos no es suficiente para captar a los colaboradores, sino que debe “seducirse” a estos o a los futuros postulantes con otros tipos de elementos. Entre los más considerados, aunque no el único lo constituyen los beneficios que se le ofrece al personal. Sin embargo, se debe considerar las más importantes que la empresa brinda a sus colaboradores sin dejar de evaluar la objetividad y subjetividad de la empresa y el colaborador teniendo como referencia la situación coyuntural del lugar, del país o del mundo donde se desarrollen las actividades.

Se debería evaluar y considerar que las empresas deberían otorgar a sus empleados beneficios que complementen las remuneraciones que la ley, convenios o pactos colectivos vigentes respalden al colaborador.

Esta investigación desea reafirmar que los beneficios sociales otorgados a los colaboradores en sus diferentes formas de entregar, representan logros importantes que sirven de motivo, seducción y conservación de los mejores colaboradores favorables en el entorno laboral. (p: 133-134)

Se puede apreciar que en la actualidad la Oficina de Recursos Humanos o Gestión de Talento Humano, ha ido evolucionando con la finalidad de mejorar los procesos para atraer, incorporar, retener a los colaboradores dentro de una empresa, ya que a través

de esta se puede conseguir a los colaboradores que sean los pilares para una mejor organización y cómo hacerlo más competitivo hoy en día, es a través de los beneficios sociales que cada empresa ofrece al momento de los procesos de selección, en el caso de salud si los procesos o convocatorias son tentadoras hay gran demanda de postulantes y si no fuera el caso simple y llanamente el proceso queda desierto por falta de postulantes. Hoy en día en el sector salud hay gran demanda de oportunidades laborales en el rubro asistencial como es el caso de médicos, enfermeras, técnicos, los diferentes concursos donde existen estas plazas son cubiertas en su mayoría por personal altamente calificado y si los beneficios sociales son más tentadores existen muchos más postulantes de lo que la entidad esperaba.

### **A nivel nacional**

Paredes y Mamani (2016) para la obtención de Título Profesional de Licenciadas en Relaciones Industriales, “Nivel de cumplimiento de los beneficios sociales de los trabajadores del régimen de la actividad privada de la Municipalidad Distrital de Sachaca 2016” toda organización tiene un bien en común que a través del cual se desea lograr los objetivos formando parte de este proceso el recurso humano. Todas las empresas o instituciones hoy en día son innovadoras por ello cualquier organización que desea conseguir éxito debe estar en constante proceso de cambio en la cual debe involucrar a toda su estructura.

Cuando se habla que toda organización debe buscar su rendimiento es importante mencionar el papel que van a desempeñar los colaboradores en el logro de los objetivos trazados, estos también deben responder en forma favorable y cumplir con los objetivos del desempeño y las oportunidades a fin de lograr la satisfacción, sin que esto tenga que ver que el colaborador deba preocuparse por sí su empleador está cumpliendo con sus obligaciones laborales ya que está seguro que su trabajo será remunerado en forma oportuna.

Sin embargo, vistas las estadísticas del Ministerio de Trabajo, en lo que respecta al pago de Beneficios Sociales, trabajadores y ex trabajadores reclaman y demandan el

pago de sus beneficios sociales, en algunos casos por errores al momento de realizar los cálculos remunerativos. Se puede observar que tanto el sector público o privado en el país se ha ingeniado formas de evadir el pago de beneficios sociales, generando, insatisfacción, desconfianza y a su vez el ausentismo laboral en las empresas. Se hace mención al ausentismo laboral como uno de los factores que genera el incumplimiento a los beneficios sociales no es que sea va a profundizar el tema en esta investigación, sino que se desea mostrar la consecuencia que trae consigo el incumplimiento del pago de los beneficios sociales. (p.14)

Los peruanos no podemos ser ajenos a que en la gran mayoría de la Municipalidades distritales y provinciales de nuestro país, no se hace efectivo la cancelación de las prestaciones sociales a los trabajadores en este sector siendo un problema social, justificando que por ser gobiernos locales mantienen una autonomía política, monetaria y funcionaria según sus competencias, si el trabajo es un deber y un derecho, es el bienestar social y el medio de realización personal del ser humano, si en las empresas públicas y privadas el pago de beneficios es prioridad, como en una organismo del Estado esta no pueda cumplirse a cabalidad, si se pudiera profundizar cual es la realidad de cada uno de los trabajadores de las diferentes municipalidades de nuestro país nos daríamos cuenta de las irregularidades existentes en la cancelación de los beneficios sociales de estos trabajadores, que a pesar de sus años de servicios no cuentan con todos sus beneficios sociales. Actualmente se habla de la carrera municipalista como uno de los beneficios obtenidos después de una lucha permanente, de ser este el caso, sería un logro para los trabajadores de las municipalidades de nuestro país.

Hurtado y Dávila (2018), “En la Guía de los Principales Beneficios Sociales” las gratificaciones legales están reguladas por la Ley N° 27735, por su estatuto y por Decreto Supremo N° 005-2002-TR. Según las pautas establecen dos gratificaciones al año una de ellas es en Fiestas Patrias y la segunda en Navidad, como un beneficio de los colaboradores pertenecientes al régimen laboral de la actividad privada. Este derecho es brindado sin perjudicar a ninguna modalidad de contrato de trabajo, ni el tiempo de prestación de servicios del trabajador (contratados a plazo indeterminado,

contratos de trabajo sujetos a modalidad, o a tiempo parcial). BDO Consulting, a través de su guía informativa emite los lineamientos y modelos frecuentes que toda empresa debe considerar a cerca de los beneficios sociales y la cual se encuentra obligada a ver el respectivo pago o abono. “A través de esta información se puede conocer cuáles son los montos, requerimientos, oportunidad de pago, sanciones administrativas y demás aspectos afines a los beneficios sociales consignados como: Gratificaciones Legales, Compensación por Tiempo de Servicios, Descanso Vacacional Anual, Asignación Familiar, Seguro de Vida Ley, Participación en las Utilidades”. (p:4,5)

Mediante Ley N° 27056 se aprobó la Ley de Creación del Seguro Social de Salud – EsSalud, esta institución a nivel nacional cuenta con 54,575 colaboradores entre personal asistencial y administrativos y en la Red Asistencial Lambayeque con un aproximado de 2,600 colaboradores de los cuales gozan con todos los beneficios que la institución le ofrece como: Vacaciones, Gratificación Fiestas Patrias, CTS, Asignación familiar, Bonos de productividad, Pago de uniformes, Subsidio por maternidad, Subsidio por sepelio, dichos beneficios va en favor del trabajador que laboren bajo los regímenes DL. 276 y 728, los CAS 1057 no cuentan con todos los beneficios en su totalidad, pero si se les otorga un porcentaje de acuerdo a los pactos colectivos en dicho régimen laboral.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

Gargallo, “La satisfacción laboral y sus determinantes en la cooperativa”, la satisfacción de los empleados viene siendo estudiada de distintos planos de las disciplinas tales como: la psicología (Argyle,2001), sociología (Hodson,1985), economía (Hamermesh,1977), siendo un tema muy amplio atractivo para los investigadores. Hoppock (1935) a través de su libro titulado “Job Satisfaction” donde establece que “la satisfacción es uno de los efectos importantes del trabajo humano asimismo indica que coexiste una correlación entre satisfacción y desempeño”. (p,563)

La satisfacción laboral, definida como el grado de satisfacción en el trabajo, que repercute en el bienestar de la persona y en su satisfacción cotidiana. Para Kovach

(1977) nos dice que “la satisfacción en el centro de labores ha sido reconocida como un mecanismo del compromiso organizacional”.

Locke (1976) ha definido a “la satisfacción laboral como un cambio apasionado, positivo y satisfactorio que resulta del discernimiento personal de las prácticas laborales. La satisfacción no solo se trata de actitud simple sino de una actitud amplia que trae como resultado la reacción del colaborador frente a su trabajo y a los factores que lo relacionan”.

Javier Flores (1992) refiere a la satisfacción laboral como la persona se siente con su trabajo, donde también involucra aspectos como salario, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidad de ascensos, compañerismo. En ese sentido la satisfacción laboral viene a ser una tendencia de respuesta al trabajo donde se desenvuelve.

Para Robbins (1988) “la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son condiciones primordiales que un trabajador deben relacionar en su entorno laboral”. La satisfacción laboral es el estado emocional positivo que ha sido creado por el discernimiento de las prácticas profesionales del trabajador las cuales influirán en su comportamiento y los resultados.

Gargallo, “El concepto de satisfacción con el trabajo y su importancia”, se puede apreciar que son diferentes e innumerables las definiciones de satisfacción, cada autor refleja una definición según donde se desenvuelve o se desarrolla esta terminología no siendo consensuada ya que se puede apreciar satisfacción laboral en un proceso psicológico, estado emocional o relacional. (p.564)

### **A nivel internacional**

Valencia (2014) para la obtención de grado de Maestría de Talento Humano “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecuador – American”. Para Schneider, 1975 indico que: La terminología clima deviene de la meteorología al referirse a las organizaciones una serie de rasgos atmosféricos (lluvia, temperatura o viento) y si a este le denotamos como clima de un lugar, región, al clima

organizacional, le consideraremos que es el conjunto individual de habilidades y ordenamientos organizacionales.

Las dimensiones del clima organizacional según Sandoval (2004) son: “tienen formas susceptibles y pueden ser medibles en la organización”, influyendo en la conducta de los sujetos. Para obtener un diagnóstico de clima organizacional se requiere entender cuáles son las variedad de dimensiones que han sido estudiadas” (pag.18)

De la variedad de estudios respecto a las dimensiones concretas, mencionaremos la de Campbell, Dunnette, Lawler, y Weick (1970) quienes refirieron la existencia de cuatro dimensiones comunes donde consideran a: la autonomía individual, el grado de estructuración sobre la posición ocupada, la orientación relacionada a la recompensa, la consideración, el afecto y el apoyo. Según Payne y Pugh, a través de un análisis agrega una quinta dimensión denominada: Orientación hacia el desarrollo y el progreso en el trabajo.

De los temas de investigación sobre clima organizacional es un debate por varios autores ya que indican su vínculo con las posesiones y peculiaridades de la organización y del sujeto.

Se conoce, que la satisfacción laboral es trascendental, no solo por el bienestar de las personas, sino también en lo relacionado a la productividad y calidad.

Según, Chiang (2004) “marca dimensiones que contienen diferentes factores que podrían repercutir en la satisfacción laboral”, siendo estos:

- 1- El clima laboral
- 2- La cultura organizacional
- 3- El puesto laboral
- 4- Posibilidad de crecimiento
- 5- Promover trabajo en equipo
- 6- El liderazgo
- 7- Las condiciones de trabajo

- 8- El contenido del trabajo”.
- 9- Las compensaciones”.
- 10-Las relaciones humanas y sociales

Si se incluyen lo que significa la evaluación del desempeño, existen conceptos varios, pero vamos a considerar a Caballero (2002) donde manifiesta que “La evaluación del desempeño es una valoración metódica de cómo cada colaborador se desenvuelve en un sitio y de su energía de progreso. Mediante la evaluación se procesa el valor, la excelencia y las cualidades de una persona” (p,16)

Existen sustentos que requieran de la evaluación del personal:

- A través de la evaluación se pueden tomar nuevas estrategias de promoción y remuneración.
- La evaluación permite que el supervisor y subordinado coordinen y revisen el comportamiento relacionado con el trabajo que ejecuta.
- Las personas requieren y anhelan retroalimentación relacionado a su desempeño laboral.
- Permite al Jefe y colaborador, desarrollen planes de mejoras que permite reforzar las actividades que realiza el colaborador en forma correcta.

Existen variedad de métodos para evaluar el desempeño según Álvarez (2005), aquí mencionaremos algunos métodos de evaluación:

1. Escala gráfica de calificación
2. Alternancia en la clasificación
3. Método de comparaciones de pares
6. Formas narrativa

## 7. Escalas de calificación basadas en el comportamiento

## 8. Método de la administración por objetivo

Con la finalidad de realizar el proceso de evaluación de personal existen variedad de métodos de evaluación del desempeño, a través de la evaluación del personal se puede registrar, procesar y canalizar mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores en la organización.

Dentro de una organización la satisfacción del personal es muy importante con la finalidad de mantener empleados satisfechos, se debe atender sus perspectivas requiriendo de un involucramiento que permita conocer sus insuficiencias personales y profesionales. Es necesario indicar que cualquier empleado debe trabajar en un ambiente que le proporcione los recursos y medios necesarios para desempeñarse como tal en su trabajo, asociando a estos el requerimiento de motivaciones tales como el salario, estímulos, reconocimientos, etc.

Si se tuviera en consideración el grado del rol del talento humano, los líderes deberían conocer las peculiaridades usuales y delimitadas de sus colaboradores, esto implicaría conocer en medida el grado de satisfacción laboral que estos se encuentran. Lo anterior descrito muestra que el estudio del Comportamiento Organizacional (CO) es indispensable para todo empleador ya que a través de este se evidencia las particularidades básicas del personal que dirigen.

Esta investigación tiene como propuesta mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de Laboratorios Ecu – American, contemplándose nueve dimensiones las cuales son invariables y permite conocer como estas repercuten en las demás.

En la presente investigación se puede apreciar que el factor humano está estrechamente vinculado con la satisfacción laboral y el desempeño personal y su interrelación, y como esta influencia repercute en lo personal y profesional de cada empleado.

Es una investigación descriptiva, ya que su propósito es describir como las situaciones y eventos se manifiestan durante el desarrollo de la investigación. También es investigación correlacional, teniendo como propósito medir el grado de incidencia entre las variables independiente como la satisfacción laboral y su influencia en el clima organización y la variable dependiente desempeño laboral con la finalidad de valorar la variación de comportamiento personal de los trabajadores de Laboratorios Ecu-American. Con los resultados obtenidos se desea proponer opciones de solución que permitan mejorar la situación del empleado para con el empleador o viceversa.

Al momento de analizar sus conclusiones se ha podido evidenciar que Laboratorios Ecu-American, muestra particularidades que la distinguen, presentando elementos de satisfacción que permanezcan en los colaboradores durante su comportamiento, desempeño y funcionamiento.

Como segunda conclusión se evidenció que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecu-American, y se determinó que la insatisfacción incide en su rendimiento, creando un desempeño laboral bajo.

También se ha podido apreciar que los resultados arrojados en las encuestas han permitido indagar cuales son las inconformidades del personal, en relación a la satisfacción laboral, el cual ha permitido al investigador elaborar un plan de mejora de la satisfacción del personal que contribuya al adecuado desempeño del mismo, el cual debe favorecer al desarrollo de actividades de los Laboratorios Ecu - American.

Andrade (2015) para la obtención de Titulación en Ciencias Psicológicas “Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015.

La satisfacción está relacionada con las dimensiones: biológico, psicológico y social en las personas, también manifiesta las capacidades que estas tienen en forma individual o grupal, para lograr con éxito alguna actividad laboral.

Estudiar la satisfacción laboral es de interés, las razones derivan de la cultura a través de creencias o políticas que definen las características sobre los derechos en relación al trabajo que tiene una persona.

Se dice que la satisfacción laboral es un fenómeno complejo, multidimensional con bases teóricas, actualmente la transformación de la cultura organizacional requiere aportes nuevos relacionado al tema de la satisfacción laboral, desde una perspectiva histórica y que permita contribuir el desarrollo de su comprensión.

Las diferentes teorías de tipos de satisfacciones están ligadas con diferentes dimensiones como la personalidad, productividad, desempeño laboral, absentismo, rendimiento, rotación de personal, comportamiento organizacional, cada dimensión es muy importante teniendo en cuenta que necesita de trabajadores que sean flexibles y puedan enfrentar cambios rápidos y la innovación de las empresas y la globalización.

Toda organización está en la búsqueda de colaboradores con motivación, con orgullo, entusiasmo, sintiéndose satisfechos al momento de realizar su trabajo. La satisfacción laboral es una cualidad reflejada en el sentimiento que tienen los colaboradores por su trabajo, teniendo actitudes positivas ante el trabajo o viceversa.

Desde hace tres décadas se han venido dando transformaciones en el ámbito empresarial, emitir respuestas en relación a la problemática encontrada de satisfacción laboral, se torna importante y complejo.

La satisfacción laboral es importante, a través de esta se puede ver reflejada la vida cotidiana del colaborador, se puede identificar sus necesidades y se requiere establecer procedimientos que permitan buscar la satisfacción del colaborador.

Para la empresa Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil, es importante el presente estudio ya que le ha permitido conocer el nivel de satisfacción laboral de los ejecutivos de venta de segmento masivo, con las diferentes dimensiones se logrará identificar causas y anunciar el desplazamiento de los trabajadores del área, debiendo encontrar respuestas que permitan reducir estos índices en la empresa.

De la apreciación de este trabajo de investigación es que existen campos académicos y empresariales que estudian principios y éticas sobre la satisfacción laboral, es un tema muy debatido de intereses empresariales, partiendo desde el punto de vista que la satisfacción es una potencia que sacude a las personas a realizar una acción o actividad humana, para cualquier empresa es importante ya que le permite saber el grado de satisfacción laboral de los ejecutivos de venta de segmento masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil, con la caracterización de variedad de dimensiones, se ha podido identificar las causas y se ha podido pronosticar la rotación de los trabajadores del área.

El método utilizado es inductivo, analítico-sintético, a través de esta se puede establecer desenlaces lógicos de prácticas cotidianas y describen causas o efectos desde la realidad que vivencian los participantes.

Como una conclusión, se aprecia la presencia de un nivel de satisfacción laboral general en la totalidad de los ejecutivos de ventas del segmento masivo de Claro Ecuador Telecom de la muestra 74,19%, la diferencia del grupo es 25,81% con fuentes de insatisfacción. Otras dimensiones determinantes de la satisfacción laboral de los empleados son: Satisfacción global, Fluctuación Potencial; Jefe o Supervisor, todas representan satisfacción y retribución laboral.

En las dimensiones negativas están relacionadas a las: oportunidades de promoción en un 22,58%, expectativas de sueldo o recompensas en un 36,26%, mal manejo de sentimientos de frustración 64,52% y expectativas de capacitación un 22,58%, siendo el total de la muestra de ejecutivos de venta del segmento masivo de Claro Ecuador Telecom.

### **A nivel nacional**

Llamo y Farfán (2018) para la obtención de Título Profesional de Contador Público, “Evasión de beneficios sociales y su influencia en la satisfacción laboral de la Empresa Consorcio Arboleda Chiclayo – 2016”, la Organización Internacional del Trabajo ha

determinado pautas mundiales de trabajo que permiten lograr el progreso económico de las personas, los cuales son considerados como seres humanos, en este proceso de desarrollo debe estar incluido el trabajo como fuente principal económica de toda persona, la cual le va a brindar condiciones de vida apropiadas como libertad, seguridad y dignidad. Con la finalidad de obtener una ocupación digna que provoque el desarrollo económico se deben establecer normas a nivel internacional. Dentro de estas disposiciones legales también se tratan temas como economías, medio ambiente de trabajo, mercadeo, derechos humanos entre otros.

Las normas internacionales tienen como prioridad estandarizar las condiciones de trabajo lo que se quiere conseguir es que a través de estas disposiciones exista equidad en la remuneración salarial, mejorar los resultados económicos, ya que estos aumentan el índice de productividad por que un trabajador satisfecho se evidencia obteniendo remuneraciones económicas atractivas, jornadas laborales normadas, valorar al capital humano y según el desempeño del trabajador desea gozar de sus servicios y evitar las rotaciones innecesarias de los trabajadores.

Para Cáceres (2015), en Colombia los trabajadores que tienen contratos sin tiempo definido, gozan de derechos de beneficios sociales después de tres meses de iniciar su vínculo laboral. Otro caso es que cuando no requieren de periodo de prueba, desde el primer día pueden gozar de todos sus beneficios, sin embargo, existe el caso que pueden prescindir de sus servicios sin compromiso alguno ni a derecho de indemnización, dentro de este grupo están considerados los contratos por obra, plazo fijo. Si se trata del tema de indemnización a un colaborador por sus años de servicio en la empresa, por despido, se maneja el termino de pago de beneficios sociales. Debería considerarse que en caso de rescindir o expirar el vínculo laboral se debe hablar de los derechos del trabajador post termino o culminación de contrato, debiendo considerarse que la empresa cumpla con cancelar totalmente lo que le corresponde al trabajador hasta el último día de su vínculo laboral. Dentro de estos pagos están considerados:

- Despido, según conveniencia

- Compensación por tiempo de servicios
- Vacaciones suspendidas que no haya gozado.
- Duodécimas vacaciones
- Duodécimas de aguinaldos

Se puede suspender el pago de los beneficios descritos de acuerdo a lo que dispone la ley en algunos casos el empleador puede adicionar de forma voluntaria alguna remuneración y esta no varía en nada lo que la ley demanda.

También se pueden apreciar que organismos internacionales como la OIT, organismo técnico de la ONU, tienen como objetivos la promoción de la justicia social, el reconocimiento de las normas fundamentales del trabajo, estimular oportunidades de empleo y la creación de puestos de empleo.

Este trabajo se realiza a través de tres órganos fundamentales, representados por gobiernos, empleadores y trabajadores: La Conferencia Internacional del Trabajo instituye las reglas internacionales del trabajo y precisa los sistemas generales de la Organización.

Dicha investigación es de tipo descriptiva y correlacional, descriptiva por que la variable evasión del empleador influye en la satisfacción de los trabajadores y correlacional por que facilitó calcular el grado o nivel de relación existente entre satisfacción laboral y beneficios sociales en la organización Consorcio Arboleda 2016.

Una de las conclusiones deja evidencia que la evasión de los beneficios sociales influye significativamente en la satisfacción laboral según la información vertida por los trabajadores. No solo los beneficios sociales aplican esta evasión, sino que los beneficios normados también influyen elocuentemente a la satisfacción laboral según lo manifestado por los trabajadores de la Empresa Consorcio Arboleda de Chiclayo en el año 2016.

En lo que respecta a que los empleadores actualmente evaden el depósito de los beneficios sociales, sean los que fueren, estos van a perjudicar en la satisfacción

laboral del trabajador, viéndose esta reflejada en la producción, metas, objetivos trazados en la empresa, empleador u organización. Asimismo, el bienestar del trabajador se ve perjudicada dado que si una persona trabaja es para poder conllevar a mejorar su bienestar personal como familiar. Desde el punto de vista social los beneficios sociales contribuyen al bienestar de una persona, familia o comunidad, viéndose esta reflejada no solo en sus motivaciones diarias sino en su estilo y calidad de vida.

Arévalo (2015) para la obtención del Grado de Magister Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las Instituciones Educativas Secundarias Particulares del Distrito de Castilla - Piura – 2015. El perfil de un director de una institución educativa secundaria privada debe ser de una persona realizada personal y profesionalmente con actitudes y virtudes en sus relaciones con los demás, Spluga (2011). “Lo antes mencionado exige de una forma enorme al desempeño de funciones de un director de una institución educativa y en su gran mayoría ocasiona poca satisfacción en el desarrollo de sus funciones”.

La satisfacción en el trabajo o laboral, es de mucho interés en el ámbito de la investigación. Según Winter (1985) las razones por las que es de interés es por la relación histórica que tiene con la Teoría de la Organización, las cuales durante el tiempo ha logrado experimentar cambios como: relación entre productividad y satisfacción en el trabajo, relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias, relación entre satisfacción y clima organizativo y la satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Para Arevalo, (2015) el grado de satisfacción en el trabajo por experiencia propia es que en algunos aspectos los directores se encuentran “algo satisfechos” en sus trabajos mientras que en otros aspectos “insatisfacción” lo que le ha conllevado a investigar si la satisfacción laboral repercute en actitudes positivas en la persona y de qué manera se verá reflejada en el desenvolvimiento durante la etapa de enseñanza de los educandos.

Robbins y Coulter (1996), coinciden con Weinert. cuando define que la satisfacción en el puesto, sobre el predominio de la actitud de positivismo o negativismo, y la define “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo”. Un trabajador con alto nivel de satisfacción presenta actitudes positivas hacia el mismo; y si está insatisfecho con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

En los años 80 y 90 fueron ampliados el lugar y tiempo del trabajo en la vida cotidiana, brindando compensaciones en el confort del consumo. Surgiendo algunas mejorías esenciales al momento de referirse al trabajo, tales como las relaciones humanas, el progreso de los productos, el “culto” a la empresa, la globalización económica y la revolución de la tecnología de la información. Alterando de una manera muy profunda al trabajo en todo el mundo, esto obligo a un cambio en el concepto e incluso diagnosticando su fin.

En 1985 y 1995 se evidencia que en los países europeos la caída de los niveles de satisfacción profesional es muy grande, mientras tanto se registran altas significativas de absentismo por enfermedad; debido a las largas horas de trabajo. (Cooper, 1998) “El presente horizonte del trabajo es aterrador, teniendo en cuenta la declaración de la Organización Mundial de Salud,” en 1987: donde manifiesta que el 90% de la población que trabaja a nivel mundial el trabajo que realiza no le permite lograr sus objetivos de vida (Levi, 1990).

Entre los siglos XX y XXI se puede apreciar la transformación del trabajo no para beneficio de la clase trabajadora como origen de equilibrio, salud y calidad de vida, sino paso a genera incomodidad, insatisfacción, desequilibrio, enfermedad y sobre todo desolación en la vida personal, familiar y social. A raíz de esto se debe evaluar al trabajo como un fenómeno psicológico y social.

Friedmann (1970), sociólogo francés dedicado al estudio del trabajo, afirmó que “el trabajo, es un anómalo humano global, y lo describe en cinco diferentes aspectos: fisiológico, psicológico, técnico, social y económico.”

La satisfacción con el trabajo es una variable estudia en el ámbito del comportamiento organizacional. De manera implícita o explícita está asociada al desempeño: lo que se

desea lograr es que los colaboradores más satisfechos sean los más productivos. Otra variable es la motivación a través de la cual se desea medir el desempeño y los resultados productivos que la variable satisfacción.

Para Schneider (1985), afirma que “puede diferenciar motivación y satisfacción, así como las cualidades frente al trabajo, respecto a las evaluaciones/afectos sobre objetos/condiciones/resultados”.

El presente trabajo de investigación de las instituciones educativas secundarias del distrito de Castilla – Piura” está enmarcado dentro del paradigma positivista, cuenta sus características: cuantitativo, científico, empírico – racionalista, tecnológico, etc. siendo adaptables a los objetivos de estudio.

En lo que respecta a la metodología se aplicó la metodología cuantitativa teniendo en cuenta que se puede sistematizar los resultados ampliamente, otorgando controles sobre los anómalos, un punto de conteo y magnitudes de éstos.

También se aprecia que los diseños de la investigación, son las estrategias concretas aplicando un método general a un objeto de estudio particular. Existiendo tres clases de diseños de investigación: longitudinal, transversal y secuencial.

También se dice sobre la motivación que es una variable que influye en gran medida en el desempeño y los resultados productivos que la variable satisfacción. De la combinación de estas dos variables se puede apreciar lo siguiente: LAS RELACIONES ATISFACCIÓN/MOTIVACIÓN que equivale a SATISFECHO/INSATISFECHO, se puede decir que una persona puede estar satisfecho, pero no estar motivado o caso contrario motivado y no satisfecho, lo que implica que una de las dos variables no está en su mejor nivel de valorización, lo que puede implicar que el esfuerzo profesional no ha logrado satisfacer las necesidades de la persona.

Como conclusiones de la investigación dice que los directores alcanzan un nivel de satisfacción en sus trabajos de ALGO SATISFECHOS, respecto al factor “Realización Profesional”, según mi apreciación refiere que si el grado de satisfacción del director en lo relacionado a su realización profesional será mayor el nivel de satisfacción en

sus relaciones personales e institucionales, asimismo se ha podido apreciar que los directores con grados académicos de Doctor solo existe uno y el grado de Magister dos, lo que preocupa que estos líderes no ha logrado su satisfacción y motivación para obtener un mayor grado académico y ocupar el grado que ostenta que en la actualidad debe exigirse tener un grado mucho más alto que cualquier otro profesional que imparte educación a nuestros jóvenes que son el futuro del país.

Otra conclusión es que los directores de las instituciones educativas, objeto de estudio, obtienen un nivel de satisfacción de ALGO SATISFECHOS en sus trabajos, respecto al factor “Relaciones con los Profesores. Según esta conclusión a mi apreciación el grado de algo satisfechos se ve más enfocado en las relaciones dentro de la institución los cuales por ética profesional deben estar al nivel la ética profesional dentro de la casa de estudios más que algo satisfactorio debe ser el cumplimiento de convivencia dentro de una institución como en este caso educadora.

De la misma manera, los directores de las instituciones educativas particulares en estudio, consiguen un nivel de satisfacción en sus trabajos de ALGO SATISFECHOS, en lo que se refiere al factor “La Institución Educativa”, En lo que respecta a esta conclusión soy de opinión que el nivel de satisfacción de Algo Satisfechos al lugar donde laboran está relacionado que cada director sabe cuáles son las normas deberes, derechos de la institución a la que pertenecen por lo tanto al momento de postular a una plaza educativa tiene en claro los objetivos institucionales.

Sin embargo, los directores de las instituciones educativas particulares en estudio, poseen un nivel de INSATISFACCIÓN en sus trabajos, respecto al factor “Interacción Director con Alumnos”, evidenciándose en los directores de mayor edad, añadido la poca dedicación e interés de los alumnos por el estudio y una limitada participación de los alumnos en los órganos de gobierno de la institución educativa. En lo relacionado a esta conclusión se puede apreciar que, si la insatisfacción está relacionado a normas de convivencia por parte del alumnado, eso significa que nos están muy claras o definidas estas normas y por ende la participación y desinterés del alumnado influye en la insatisfacción de los líderes de esta institución educativa.

Cabe destacar que también se comprobó que ninguno de los directores de las instituciones educativas particulares, alcanza un nivel de satisfacción en sus trabajos de TOTALMENTE SATISFECHOS, en lo relacionado a esta conclusión se ha podido apreciar que no se ha podido lograr la satisfacción total del sujeto de estudio, al parecer la motivación y satisfacción de los directores en ninguno de los niveles estudiados se ha podido lograr obtener dicha satisfacción,

Luna (2015) para obtener el grado de Magister en Psicología “Satisfacción Laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima”. La psicología ciencia que permite explicar el mundo interno del ser humano, es el centro de la psicología científica que analiza el comportamiento del ser humano y los procesos mentales que lo generan. La psicología básica, manifestada en estatutos, elementos y generalidades, según en ámbito donde se desarrolla el ser humano, vendría ser el ámbito organizacional dándose lugar a la Psicología Organizacional, conocida en sus inicios como Psicología Industrial, que “rige su objetivo al estudio de la conducta del individuo en las organizaciones” (Morocho, citado en Córdova y Rosales, 2007:39)

La cultura o clima organizacional, está emparentada con la dimensión Satisfacción/Desarrollo, Calidad/Eficacia y Productividad/Eficiencia, Flores (1992) sustenta la garantía organizacional para lograr su propósito. La dimensión Calidad/Eficacia dejar ver la destreza de la casa universitaria para compensar las insuficiencias de los alumnos, padres de familia, proveedores, comunidad; la dimensión Productividad/Eficiencia muestra la idoneidad de la casa de estudios para producir beneficios como liquidez, patentes registradas, material bibliográfico producido, investigaciones realizadas, ausentismo de docentes, alumnos, personal, equipamiento; la dimensión Satisfacción/Desarrollo enseña la práctica de la casa de estudios para satisfacer las demandas y necesidades de la plana docente quien tiene un rol decisivo en estas tres dimensiones (Universidad de La Laguna, 1996:27, citado por Aliaga, Ponce y Pecho, 1999: 184).

Robbins (1988) considera que “la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, son actitudes básicas que un colaborador lleva presente en su trabajo. La Satisfacción Laboral refiere a un estado emocional positivo el cual se genera por el sentimiento de la subjetividad de las practicas diarias del colaborador emparentada a una condición en su propio trabajo, ya que esta puede influir en su conducta y en sus resultas” (Locke, 1976, Peiro, 1984, citados en Jaik, Tena y Villanueva, 2010). En lo relacionado al Compromiso Organizacional es el consentimiento de los objetivos y valores de la organización, manifestando el valor de involucramiento del trabajador, en la organización, con sus metas y su permanencia en ella como un integrante más. (Stern, 1977, citado por Aria Galicia, 2001).

Es una investigación cuantitativa, con un esquema lógico hipotético deductivo generado inicialmente a la contrastación de hipótesis, observando estadísticamente la investigación recogida utilizando los medios de investigación.

Como parte de las conclusiones se ha obtenido que la Satisfacción Laboral Global, tiene como nivel predominante el Promedio, y en las dimensiones a la Significación de la tarea y Condiciones de Trabajo, manifestado por los decentes varones y mujeres.

En lo relacionado al Compromiso Organizacional Global se tiene un nivel de Tendencia Alta, Alto en la dimensión Afectiva, en la Normativa Tendencia Alta y en el Compromiso para Continuar Tendencia baja.

Se encontraron diferencias del Compromiso Organizacional Global, teniendo en cuenta el sexo, las diferencias observadas se encuentran en el nivel Tendencia Alto.

A través de esta investigación se puede apreciar que la satisfacción laboral global en sus dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, han sido evaluadas por niveles de los cuales se ha podido apreciar que la satisfacción laboral global no necesariamente tiene una tendencia al compromiso organizacional global, a través de la psicología organizacional se desea profundizar las dimensiones a fin de favorecer sus actitudes y lograr un mejor desempeño dentro de cualquier organización o institución es por esta

razón que en los últimos años la psicología organizacional viene realizando investigaciones relacionadas al comportamiento del trabajador dentro de una organización.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Sobre la variable Beneficios Sociales**

##### **La teoría desde el enfoque del Funcionalismo**

Existen variedad de teorías sobre beneficios sociales y satisfacción laboral, sin embargo, a través del presente trabajo de investigación vamos a conocer el proceso histórico de la formación del trabajo social, surgiendo en el mundo del proceso de transformación ocurridas en el siglo XVI hasta el siglo XIX donde han dejado entre ver que desde esos tiempos los beneficios sociales han formado parte de las diferentes etapas del trabajo de cada individuo y que la satisfacción laboral ha surgido de la obtención de estos beneficios.

Si hacemos una línea de tiempo sobre que movimientos científicos, ideológicos e intelectuales han influenciado en la teoría de la intervención del trabajo social podríamos enfocarnos en el cristianismo, el Liberalismo económico, el Humanismo, el Organicismo positivista, el Funcionalismo y el Psicoanálisis.

La teoría desde el enfoque del Funcionalismo, fue desarrollada desde el siglo XX hasta la actualidad, según Marroni (1977) en su investigación sobre la Teoría de la intervención en Trabajo Social, dice “los funcionalistas desarrollan sistemas teóricos destacando concepto claves como: sistema, estructura, función, papeles. La vida social está integrada por un sistema, este sistema tiene aspectos los cuales van a ser juzgados, según su determinación y el lugar que ocupa.” (p.20), esto quiere decir que en todo sistema social existe un inicio, un proceso y un fin y que cada estructura de este sistema va formar parte de la adaptación al sistema social en que se vive o donde se desarrolla.

También se puede decir que para Schaefer (2019), en su libro *Sociology* dice: Pensemos en la sociedad como un organismo vivo y que cada una de sus fragmentos favorece a su conservación. La perspectiva funcionalista desde su punto de vista destaca cómo se debe estructurar las piezas de una sociedad para conservar su permanencia.

Esto quiere decir que el lugar, comunidad, familia donde vivimos es un organismo que tiene vida y su estructura contribuye al bienestar social. Schaefer también cita a Talcott Parsons, sociólogo prestigioso en el perfeccionamiento de la teoría funcionalista que tuvo influencias de otros profesionales para el complemento del funcionalismo, Parsons “visualiza a la sociedad como una extensa red de partes acopladas, cada quien ayuda a sostener al sistema como un todo. También dice que, si un causal de la vida social no ha podido contribuir en forma positiva y que promueva beneficios entre los integrantes de una sociedad, no podrá existir de una generación a otra. (Parson 1902-1979).

Se puede entender que el funcionalismo visualiza que todo lo que la vida nos brinda es bueno pero no necesariamente perdurará en el tiempo o sea bueno para otras generaciones, si enfocamos al funcionalismo al trabajo social como profesión se puede decir que una empresa, institución etc, tiene un sistema organizacional, una estructura de políticas, funciones que se le asignan a un trabajador y el desempeño laboral que este realiza, no necesariamente los beneficios que la institución brinde al trabajador va a cubrir sus necesidades, teniendo en cuenta el tema de investigación los beneficios sociales y la satisfacción laboral en la presente investigación contribuirán al bienestar social de esta población objeto de estudio.

Si decimos que los beneficios sociales son derechos adquiridos por los trabajadores sean del régimen laboral que sea forman parte del bienestar social, sin embargo no todos estos beneficios logran ser alcanzados a los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, si tenemos en cuenta los diferentes regímenes laborales de los beneficios sociales investigados, solo 3 de estos si son percibidos por los tres regímenes de población trabajadora el resto solo es otorgada según

el régimen laboral, por lo tanto si ponemos de ejemplo el reembolso de beneficios sociales por asignación familiar, es otorgada en todos los regímenes laborales el trabajador (a) que tenga hijos menores de 18 años y que estén realizando estudios universitarios hasta los 24 años pueden seguir percibiendo dicho beneficio, sin embargo, así el trabajador tenga uno, dos o más hijos menores, el pago por asignación familiar solo se otorga un importe exclusivamente por uno de los hijos con los requisitos antes mencionados y dispuestos por la institución. La asignación familiar no va a durar para toda la vida, se hace indispensable entre tanto los trabajadores tengan hijos menores de edad, de no cumplir con uno de estos requisitos el trabajador (a) no podría gozar de este beneficio por mucho tiempo. Es por tal motivo que los beneficios sociales que ahora forman parte del pago mensual de los trabajadores cubren sus necesidades hasta un tiempo determinado lo que significa que tiene caducidad en la vida del trabajador.

Es posible decir que los beneficios sociales también caducan y esto implica que en algún momento el bienestar social del trabajador se podría ver perjudicado.

Si vemos al Trabajo Social en el rubro empresarial, este fija su intervención en las relaciones humanas, toda empresa se edifica a través de un capital, aparecen las relaciones humanas, la creatividad; la invención frente los cambios externos del mercado y de la sociedad. En toda empresa, el trabajador social como parte de su intervención realiza procesos que conlleven a obtener beneficios en pro de la empresa y primero deberá identificar los problemas fragmentados y negociar las soluciones que de ello pueda surgir como: formación profesional, recreación, mutuales, vacaciones, guarderías, biblioteca, planes de préstamos y de vivienda, campañas sanitarias y de prevención de accidente, siendo estas algunas de la diversidad de actividades que el trabajo social realiza en el sistema empresarial con el fin de velar por la integridad física del trabajador y el nivel de cumplimiento de los objetivos trazados por la institución, viendo desde el punto de vista del funcionalismo todos estos beneficios van a formar parte del entrono laboral del trabajador pero permanecerán durante el tiempo, tienen fecha de caducidad, serán sostenibles con el pasar de los años, en los trabajadores del Policlínico Chiclayo

Oeste cada uno de los beneficios que EsSalud les brinda forman parte de sus beneficios sociales y el solo hecho de que uno de ellos no es otorgado implicaría que sus ingresos disminuyan y sus gastos se eleven perjudicando su calidad de vida.

Trabajar en una empresa no es fácil, conocer y lograr cambiar una realidad administrativa deficiente en las relaciones sociales e interpersonales es un problema social que viene de años sin embargo la tendencia del trabajo social es lograr la transformación de los sistemas internos y externos, en este caso empresa y la clase trabajadora.

El trabajo social como estructura social en instituciones como EsSalud son muy importantes dado que esta institución brinda servicios de salud a la población asegurada, la estructura social de una organización es muy amplia dado que se trata con trabajadores asistenciales como son médicos, enfermeras, técnicos de enfermería, químicos farmacéuticos, etc., y en el caso de administrativos están los profesionales como contadores, abogados, ingenieros, también digitadores, técnicos administrativos, auxiliares administrativos, etc. Con la finalidad de poder conocer la estructura social de la población trabajadora se debe contar con una base de datos donde se pueda conocer datos importantes como variables personales y variables institucionales las cuales nos admitirán conocer la estructura familiar y laboral de cada trabajador. El trabajo social frente a la estructura social tiene como objetivo descubrir las variables que le permitirán conocer las diferentes necesidades de la clase trabajadora y de la institución.

Arroyo, García, Pineda, Velázquez, Peña, Hidalgo, Vergara (2012) en su investigación Metodología de la investigación cuantitativa, para la obtención de grado de Trabajador Social, detallan cuales son las funciones de los profesionales en Trabajo Social entre ellas destacan: Prevención, Atención directa, Función de planificación, Función de promoción, Función de mediación, Función de supervisión, Función evaluación.

Todas y cada uno de estas funciones que realiza el Trabajador Social en una empresa se desarrolla siempre y cuando el grado de involucramiento de la necesidad social la requiera, en el caso de las funciones que realiza el trabajador social en el Policlínico Chiclayo Oeste, se ve más enmarcada en función preventiva, planificación y promoción con los trabajadores asistenciales y administrativos teniendo en cuenta que con cada uno de ellos se hace un trabajo planificado dado que EsSalud cuenta con planes operativos los cuales deben cumplir metas y porcentajes según ejercicio presupuestal.

Según Fandiño (1992) en su artículo de La posición del del trabajador social en las instituciones de bienestar social, esta investigación se refiere al papel que desempeña el trabajador social dentro de una institución, incluyendo los sistemas que son utilizados por la persona para la satisfacción de sus necesidades. Es por eso que Fandiño dice: “es necesario establecer algunos elementos que fundamentan el quehacer del trabajo social”.(pag.3)

- El sujeto de atención por el trabajo social es el individuo quien presenta problemas sociales y su interacción con el ambiente.
- El fin del trabajo social es coadyuvar alcanzar el logro del bienestar del individuo, grupo o comunidad, teniendo en cuenta los sistemas de recursos.

Por esta razón, la práctica del Trabajo Social esta direccionada al individuo, grupos y comunidades que muestran algún tipo de insuficiencia o problema en las relaciones sociales, que no pueden ser resueltos por los afectados, sino que requieren de la intervención externa del trabajador social.

El espacio donde se desarrolla el trabajo social institucional se relaciona en función a los principios éticos y metodológicos, complementándose lo institucional y lo profesional para cumplir con el objetivo de lograr bienestar social para la población sujeto de intervención. Si deseamos hablar sobre el quehacer del trabajo social institucional existe un perfil o el papel que desempeña el profesional y que debe cumplir para la atención de las necesidades de la población en intervención.

Si los niveles de intervención del trabajador social pueden ser macro y micro, lo relacionado a macro ubicamos a la urbanización, industrialización, modernización,

elementos de la crisis, y en lo relacionado a micro es vivienda, trabajo, educación, familias, servicios sociales. Y si hablamos del nivel micro, el trabajador social su quehacer esta direccionado a la planificación, investigación y participación en formulación de política social, es por ello que el trabajador social de campo está más relacionado con las necesidades del individuo y depende la cobertura de la institución está le permitirá conocer a la población total o de los diferentes grupos a intervenir. (Fadiño,1992, pag.9)

Si la intervención del trabajador social en este nivel puede solicitar la interrelación de otras disciplinas, con un enfoque, multi, inter o transdisciplinario, según la participación de los profesionales de cada equipo, si el caso fuera multidisciplinario, varias disciplinas acuden a la solución de un problema, si es interdisciplinario, es un grupo integrado de profesionales o técnicos de distintas disciplinas y por ultimo transdisciplinario esta funciona si la etapa de relaciones interdisciplinarias le sucede una etapa superior. En el nivel micro se puede identificar la labor del trabajador social en dos funciones básicas, provisión de servicios y promotor de cambio para lograr el desarrollo social del individuo y de su familia, grupos y comunidad, en ambos casos lo que se desea es transformar los obstáculos en el ambiente o en las relaciones sociales que perjudican el desarrollo de la vida cotidiana. Se puede concluir que el trabajador social interviene en el ser humano con su ambiente para la transformación de situaciones que dificultan el desarrollo de lograr su bienestar social.

Los papeles que realiza el trabajador social en la variedad de espacios de intervención están relacionados a la persona, grupo o comunidad y en cada una de estas se verá concerniente al entorno laboral y familiar no quiere decir que estos van a ser intervenidos de manera conjunta sino proporcional, dado que el proceso de intervención del trabajador social es fundamentalmente el bienestar social, sea en el ámbito laboral, personal o familiar.

## **Sobre la variable Satisfacción Laboral**

### **Teoría de los dos factores**

Si hablamos de satisfacción laboral está se ve más reflejada en el ámbito laboral eso significa que un trabajador transmite esta acción en su organización o empresa donde desarrolla sus actividades diariamente, es por esa razón que hoy en día existen teorías relacionadas a la satisfacción o motivación laboral organizacional.

Para Manso (2002), en El Legado de Frederick Irving Herzberg, dice que Herzberg, es “una de las figuras más conocidas en la psicología organizacional y padre de la teoría de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo”,(pág. 81) se sabe que, en 1959 Herzberg, publico “Motivation at Work” en el cual formalmente dio a conocer su Teoría de Motivación – Higiene, esta teoría se enfocó en una investigación realizada con un grupo de profesionales ingenieros y contadores. Según Manso dice que de esta investigación Herzberg concluyo que:

La motivación en los ambientes laborales deriva de dos factores independientes y específicos, el primero asociado con los sentimientos negativos o insatisfacción, atribuidos al puesto de trabajo denominando factores de higiene, abarca elementos como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y practica administrativas de la empresa. (Manso, 2002, pág. 81)

Esto quiere decir que si estos factores no están presentes implicaría que los empleados o trabajadores no estén satisfechos, si están presentes es una motivación que contribuye a meguar la insatisfacción laboral. El segundo factor que menciona Manso (2002) nos dice que:

Se asocia con las rutinas satisfactorias que los trabajadores experimentan y que son atribuidos a las acciones realizadas en sus lugares de trabajo, denominado a estos factores motivadores, también se puede incluir a la realización personal en el espacio de trabajo, al reconocimiento por las labores desarrolladas, lo valioso de las labores que cumple, el grado de

responsabilidad, las oportunidades y el avance profesional y crecimiento personal (pag.81)

Manzo (como cito Herzberg, 1959) y sostenía que si estos elementos se ubican concurrentemente en el puesto de trabajo favorecen y estimulan en el colaborador un alto nivel de motivación, lo que estimula superar su desempeño laboral” (pag.81), se podría decir que los factores de motivación darían origen a la satisfacción.

Lo que se desea resaltar de la teoría de los dos factores en la presente investigación es que ambos factores repercuten en la satisfacción laboral, el factor motivador y satisfactorio centrado en el trabajo si se relaciona con los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste – Seguro Social de Salud - EsSalud, teniendo en cuenta que los logros que pueden obtenerse dentro de la institución no solo son individuales sino también grupales, ya que los diferentes establecimientos de salud pueden lograr alcanzar reconocimientos institucionales, los cuales son reconocidos anualmente por su productividad y cumplimiento de metas tanto para los trabajadores asistenciales como administrativos son reconocidos en ceremonia pública, en relación al progreso profesional se puede decir que el trabajador puede postular para acceder a grupos ocupacionales según su nivel y línea de carrera, el cual es muy satisfactorio para el trabajador, en relación al trabajo mismo se puede apreciar que los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste desarrollan sus funciones según sus niveles y líneas de carrera profesional a la cual postularon y se desenvuelven en forma normal, en lo que se relaciona a posibilidad de desarrollo y responsabilidad, como se puede apreciar la institución objeto de estudio es una institución reconocida a nivel nacional, por lo tanto todos los trabajadores al momento de iniciar sus labores en esta institución se les brinda una inducción con la finalidad de que puedan conocer las diferentes normas institucionales tales como el manual de organización y función, el reglamento interno de trabajo, códigos de ética, misión, visión y la responsabilidad social como empresa.

En lo relacionado a los factores higiénicos que no por ser menores no son significativos, esto quiere decir que no está en las manos del trabajador la política de

la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social estas dependen de la institución y del entorno laboral. Sin embargo, se puede apreciar que los factores higiénicos permiten a la institución ver el grado de insatisfacción del trabajador.

La insatisfacción es el resultado principal en la teoría de los factores de higiene, en el caso que los factores sean inadecuados su permanencia tendrán un efecto poco en la satisfacción a largo plazo. También se puede apreciar que las condiciones son dispuestas y normadas por la empresa, estando fuera del alcance de las personas. Si los factores higiénicos son óptimos, evitan la insatisfacción del trabajador y si se desea elevarla no se logra mantenerla por mucho tiempo y cuando son imperfectos o efímeros provoca la insatisfacción total del trabajador.

#### **1.4 Formulación del problema**

Investigación Descriptiva correlacional:

¿Cuáles son los niveles de relación entre los beneficios sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud, 2020?

#### **1.5 Justificación e importancia del estudio**

Se aprecia que en los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud - 2020, muestran dificultades en los **Beneficios sociales** por las deficientes prestaciones otorgadas por el empleador de forma desinteresada para ahorrar esfuerzos y preocupaciones; esto repercute en la **satisfacción laboral** que

involucra aspectos como salario, estado emocional, mejor desempeño, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidad de ascenso, compañerismo en el trabajo.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

A mayores beneficios sociales, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud - 2020.

A menor beneficios sociales, menor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud - 2020.

### **Hipótesis Específicas**

**HE1.** A mayores prestaciones otorgadas por el empleador, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

**HE2.** A mayor salario, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

**HE3.** A mayor estado emocional, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

**HE4.** A mejor desempeño laboral, mejor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

**HE5.** A mejores condiciones de trabajo, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

**HE6.** A mayores oportunidades de ascenso, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red asistencial Lambayeque ESSALUD.

**HE7.** A mayor compañerismo en el trabajo, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 OBJETIVO GENERAL.**

Describir los niveles de relación entre los beneficios sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud

### **1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Describir los niveles de relación entre las prestaciones otorgadas por el empleador, y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

Identificar los niveles de relación entre el salario y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

Describir los niveles de relación entre el estado emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

Caracterizar los niveles de relación del desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

Describir los niveles de relación de las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

Describir los niveles de relación de las oportunidades de ascenso y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

Describir los niveles de relación de compañerismo en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD.

## **II. MATERIAL Y METODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

Es una investigación de tipo descriptiva por las variables que han sido incluidas en la investigación, beneficios sociales y satisfacción laboral, y de diseño correlacional entre las variables a y b a fin de conocer las causas que permitan establecer relaciones entre dichas variables, en el grupo sujeto de estudio.

### **2.2 Población y muestra**

La población sujeto de estudio en un inicio se consideró a 125 trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste – Red Asistencial Lambayeque – EsSalud, de los cuales están considerados personal asistencial y administrativo, así como de los diferentes regímenes laborales, de esta población la muestra de trabajadores excluidos son los trabajadores que por motivos de pandemia no se pudo obtener acceso a su ubicación, se hizo un muestreo por conveniencia por la facilidad, acceso y disponibilidad lo que permitió

ejecutar la presente investigación con 53 trabajadores que representa el 42.4%.

### 2.3 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Beneficios sociales

Variable Dependientes: Satisfacción laboral

#### CUADRO DE OPERACIONALIDAD

Variable independiente	Concepto	Indicadores	Preguntas
Beneficios Sociales	Los Beneficios Sociales laborales son una de las claves de las relaciones individuales de trabajo y se constituyen en la pretensión más recurrente en los procesos laborales” Toyama (2008, p.269)	Gratificaciones: Suma de dinero que entrega el empleador a su colaborador para demostrar su satisfacción por el trabajo efectuado. (Enciclopedia jurídica)  Compensación por tiempo de servicio: Deposito que realiza el empleador por disposición legal. (WEB SBS).	¿Conoce cuantas son las gratificaciones que debe recibir? ¿En qué fecha son depositadas las gratificaciones?  ¿Cada que tiempo su empleador le realiza el depósito de CTS? ¿Usted puede hacer uso de su CTS?
Satisfacción Laboral		Asignación familiar: Es de carácter remunerativo y es abonada por el empleador como un beneficio social (MTYPE) Desempeño laboral.- Según Ghiselli (1998)	¿Sabe si recibe el beneficio de asignación familiar? ¿Hasta qué edad puede recibir asignación familiar?  ¿Cómo describe su desempeño laboral?

	<p>La satisfacción laboral es el grado de satisfacción en el trabajo, que repercute en el bienestar de la persona e incluso en la satisfacción de la vida del trabajador. Para Kovach (1977)</p>	<p>el desempeño esta influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol, oportunidades para realizarse.</p> <p>Estado emocional. - Conductas biológicamente adaptativas, caracterizada por unos peculiares estados de excitación fisiológica, sentimientos o estados afectivos. Kemper(1987)</p> <p>Condiciones de trabajo.- Castillo y Prieto (1990) son todo aquello que gira en torno al trabajo, por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad,</p>	<p>¿Sus actividades diarias le permiten motivarse diariamente?</p> <p>¿Cuál es su estado emocional durante su jornada de trabajo? ¿Su estado emocional varía según su jornada laboral?</p> <p>¿Cumple con su horario de trabajo? ¿La institución le brinda las condiciones necesarias para desarrollar su trabajo diario?</p> <p>¿Qué oportunidades laborales le ha brindado la institución? ¿Conoce si la institución otorga oportunidades de</p>
--	--	---	--

		<p>los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos. (p:3).</p> <p>Oportunidades,. Para Ruiz (2005), Dentro de los ascensos, va implícita la motivación para que el trabajador se esfuerce cada vez más en mejorar su trabajo, “tendrá mayor remuneración, si trabaja con eficiencia y eficacia, si es productivo; pero si no lo hace bien estará sujeto a sanciones a que hubiere lugar”.</p> <p>Compañerismo.- En Pitt –Rivers,(1975) encontramos el señalamiento de una representación del rito que guarda relación con la celebración de</p>	<p>acceso a cargos directivos?</p> <p>¿Crees usted que existe compañerismo en su institución? ¿Usted ha generado algún tipo de relaciones amicales dentro de la institución?</p>
--	--	--	--

		<p>la amistad entre compañeros. “pues hemos encontrado la misma vinculación establecida indirectamente como es por medio de la ingestión juntos de una sustancia sacramental sólida o líquida sin ningún intercambio de sustancias corporales.</p>	
--	--	--	--

#### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas utilizadas fueron:

Observación. – Esta técnica fue utilizada para poder reconocer la ubicación de cada colaborador y poder verificar el contexto de su desenvolvimiento. A través de la observación se ha podido describir el comportamiento de los colaboradores que han sido la muestra del estudio tanto varones como mujeres.

Cuestionario. - A través de esta técnica se obtuvo datos específicos de los colaboradores teniendo en cuenta las variables a investigar, a través de preguntas estructuradas, cerradas, con lenguaje sencillo y claro con la finalidad de poder cotejar la hipótesis planteada.

El instrumento utilizado:

Google formulario. - A través de este instrumento, elaborado se pudo realizar la encuesta a los trabajadores para posteriormente ser almacenados y procesados.

## 2.5 Procedimiento de análisis de datos

Se procedió a pedir la autorización de cada trabajador con la finalidad de aplicar el instrumento "Cuestionario" el cual consta de 45 preguntas estructuradas, la metodología utilizada para la recolección de datos ha sido estadístico, y el estudio de datos se ha dado de modo inductivo, lo que se desea conocer es como los sujetos de la investigación especulan y que significado tienen sus aspectos en el asunto que se está investigando. El presente cuestionario ha sido validado por tres (03) expertos.

Posteriormente se ha trasladado dicha información al aplicativo Excel a fin de poder valorar la información tabulada con sus respectivos cuadros estadísticos.

## 2.6 Criterios éticos

Se ha tenido en cuenta el Informe Belmont, antes, durante y después del proceso de investigación, como primer requisito el consentimiento informado fundamental para la autorización del sujeto y para la elaboración de la información, valoración de riesgo/beneficio este requisito forma parte del riesgo al momento de tamizar la información pero forma parte del proceso en la investigación y por ultimo selección de los sujetos de investigación, en este requisito se ha podido incluir y excluir a los sujetos objetos de estudio a fin de cumplir con uno de los objetivos trazados en la presente investigación.

## 2.7 Criterios de rigor científico

El rigor científico está relacionado con la objetividad la cual nos permitirá a no sesgar la información teniendo estos criterios basados en la confiabilidad y veracidad, se va a poder validar los datos relacionados a los beneficios sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque - EsSalud, este criterio ha sido validado a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

$$a = \frac{K}{k-1} \left( \frac{1 - V}{V_t} \right)$$

a= Alfa	0.99571287
K= número de ítems	45
Vi= varianza de cada ítem	2.839
Vt=varianza total	107.476768

Según la interpretación del análisis Alfa de Cronbach el Cuestionario aplicado sobre Beneficios Sociales y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque - EsSalud presenta consistencia y confiabilidad por que el Alfa tiene como resultado 0.99 (Buena).

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados en Tablas y Figuras

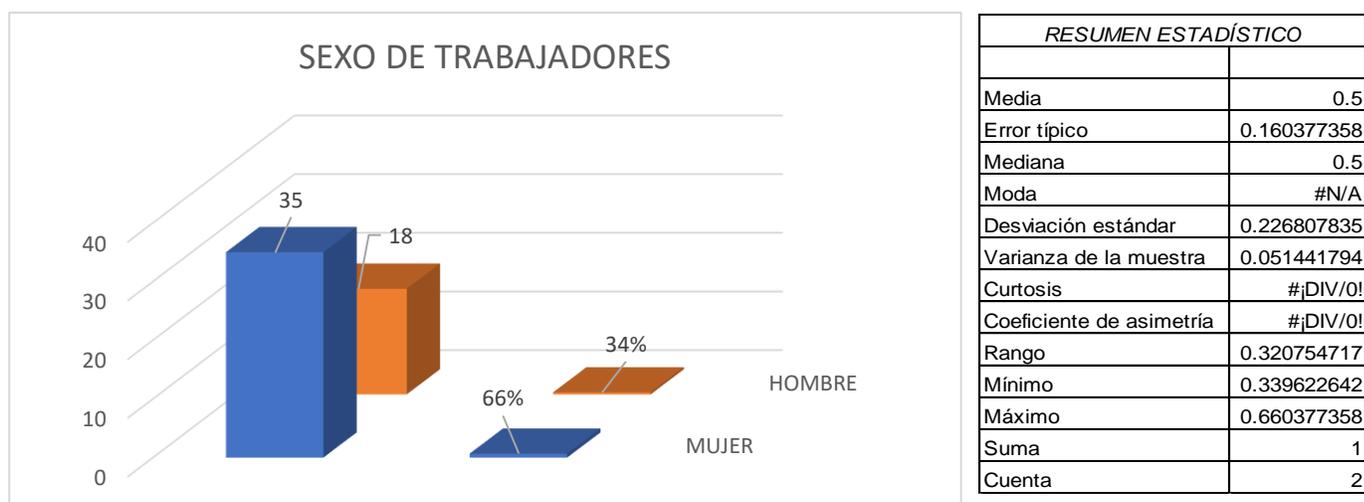
## RESULTADOS

**Tabla 1:** Sexo de trabajadores, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

SEXO	N° de trabajadores	Porcentaje %
MUJER	35	66%
HOMBRE	18	34%
TOTAL	53	100%

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 1**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

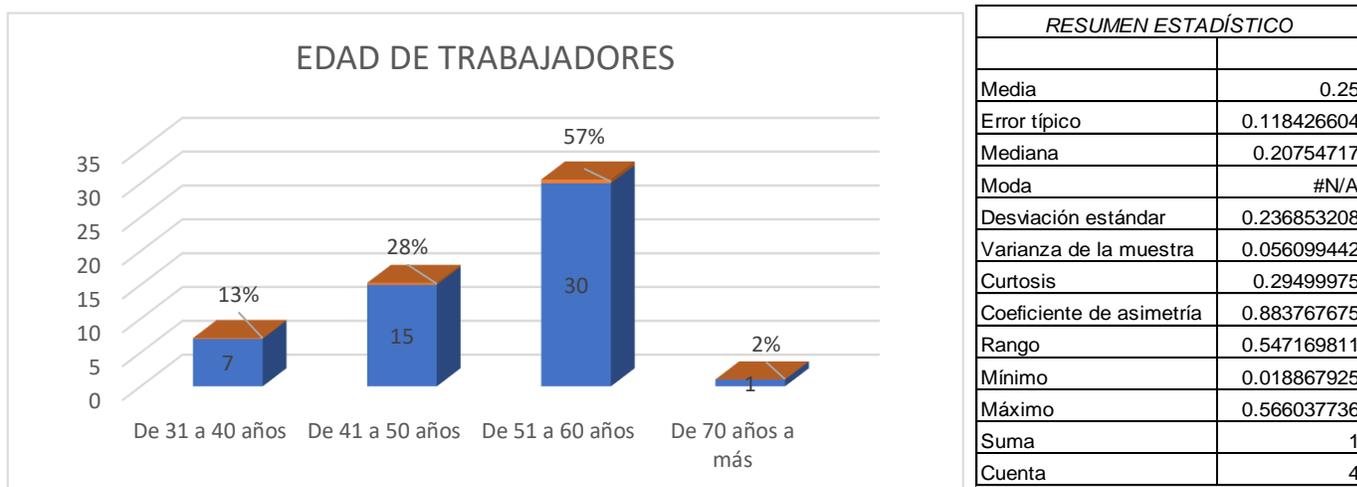
Se encontró que la población de sexo femenino tiene el 66% de trabajadores que han respondido al cuestionario en relación al sexo masculino que representa el 34% que significa que el sexo femenino es mucho más alto en la población de trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste.

**Tabla 2:** Edad de los trabajadores, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

EDADES	N° de trabajadores	Porcentaje %
De 31 a 40 años	7	13%
De 41 a 50 años	15	28%
De 51 a 60 años	30	57%
De 70 años a más	1	2%
TOTAL	53	100%

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 2**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.25
Error típico	0.118426604
Mediana	0.20754717
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.236853208
Varianza de la muestra	0.056099442
Curtosis	0.29499975
Coefficiente de asimetría	0.883767675
Rango	0.547169811
Mínimo	0.018867925
Máximo	0.566037736
Suma	1
Cuenta	4

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

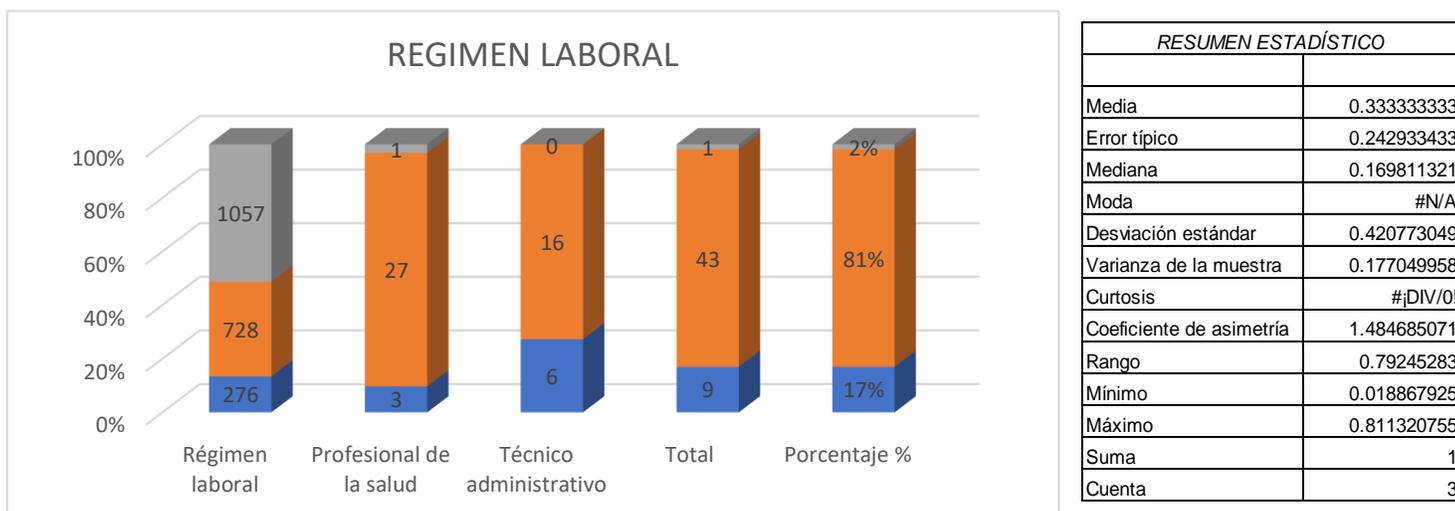
Se aprecia que las edades de los trabajadores fluctúan de 31 a 40 años con un 13%, de 41 a 50 años con un 28%, de 51 a 60 años con un 57% y con 70 años 2%, que significa que el mayor rango de edad de la población de trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste oscila entre 51 a 60 años tanto del sexo masculino como femenino.

**Tabla 3:** Régimen laboral de los trabajadores, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Régimen laboral	Profesional de la salud	Técnico administrativo	Total	Porcentaje %
276	3	6	9	17%
728	27	16	43	81%
1057	1	0	1	2%
TOTAL	31	22	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 3**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

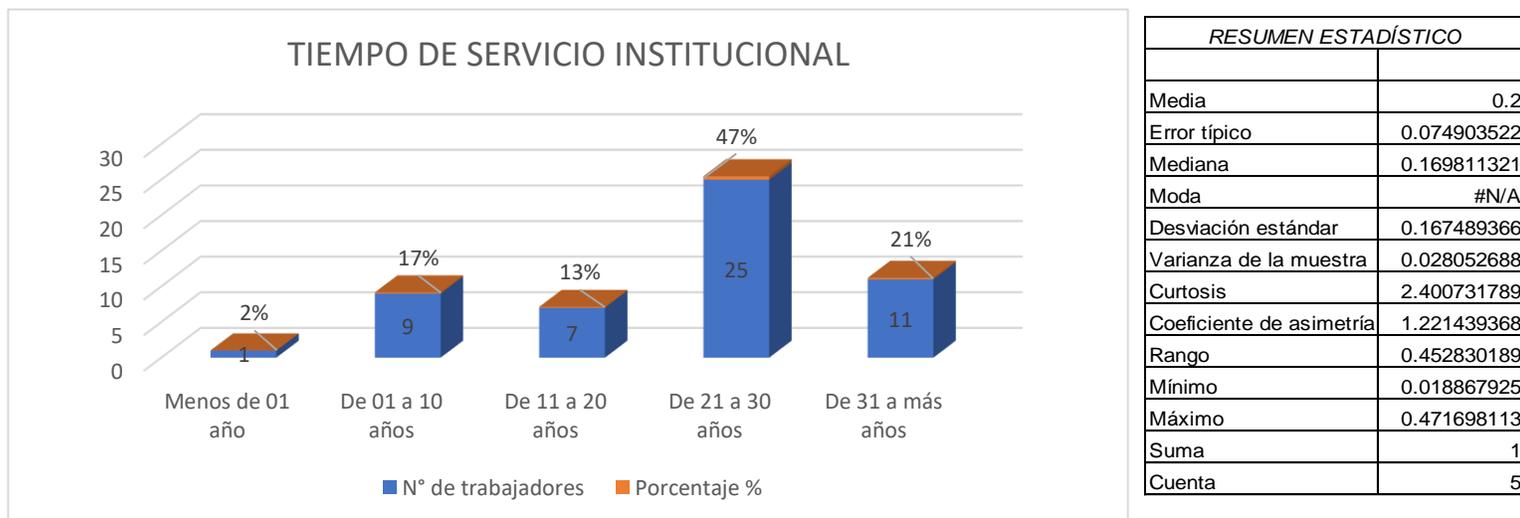
Se observa que según el grupo y regímenes laborales de los trabajadores el 17% pertenece a los trabajadores nombrados o D.L. 276 entre profesionales de la salud y administrativos, el 81% a los contratados a plazo indeterminado o D.L.728 al igual que profesionales de la salud o administrativos y el 2% a los contratados bajo la modalidad CAS o D.L. 1057 tanto profesionales de la salud como administrativos, quienes representa que el mayor número de la población de trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste es personal contratado bajo el régimen laboral D.L. 728.

**Tabla 4:** Tiempo de servicio en la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Tiempo de servicio en la institución		
Tiempo	N° de trabajadores	Porcentaje %
Menos de 01 año	1	2%
De 01 a 10 años	9	17%
De 11 a 20 años	7	13%
De 21 a 30 años	25	47%
De 31 a más años	11	21%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 4**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Se manifiesta que según los años de servicio de los trabajadores los que tienen menos de 01 año laborando representan el 2%, los que fluctúan entre 01 a 10 años representan el 17%, los de 11 a 20 años representan el 13%, los de 21 a 30 años representan el 47% y por último los de 31 años a más representan el 21%, lo que simboliza que los trabajadores con el mayor número de años de servicio oscilan entre los 21 y 30 años de servicios como trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste.

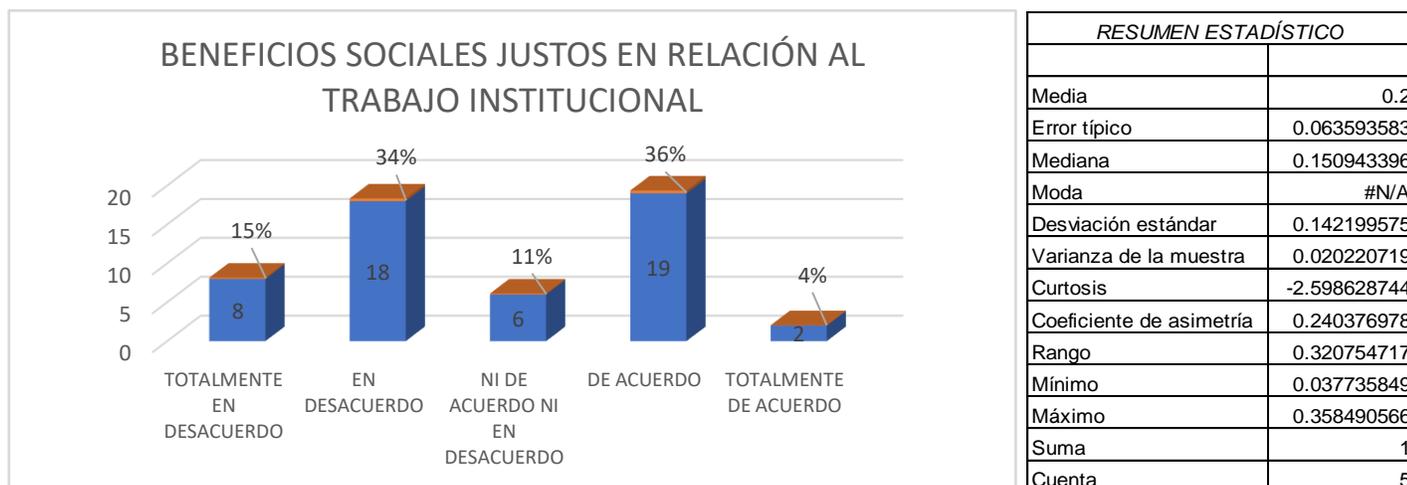
## SOBRE LA VARIABLE BENEFICIOS SOCIALES

**Tabla 5:** Los beneficios sociales son justos en relación al trabajo institucional, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Los beneficios sociales son justos en relación al trabajo que realiza dentro de la institución		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	15%
EN DESACUERDO	18	34%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	11%
DE ACUERDO	19	36%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 5**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

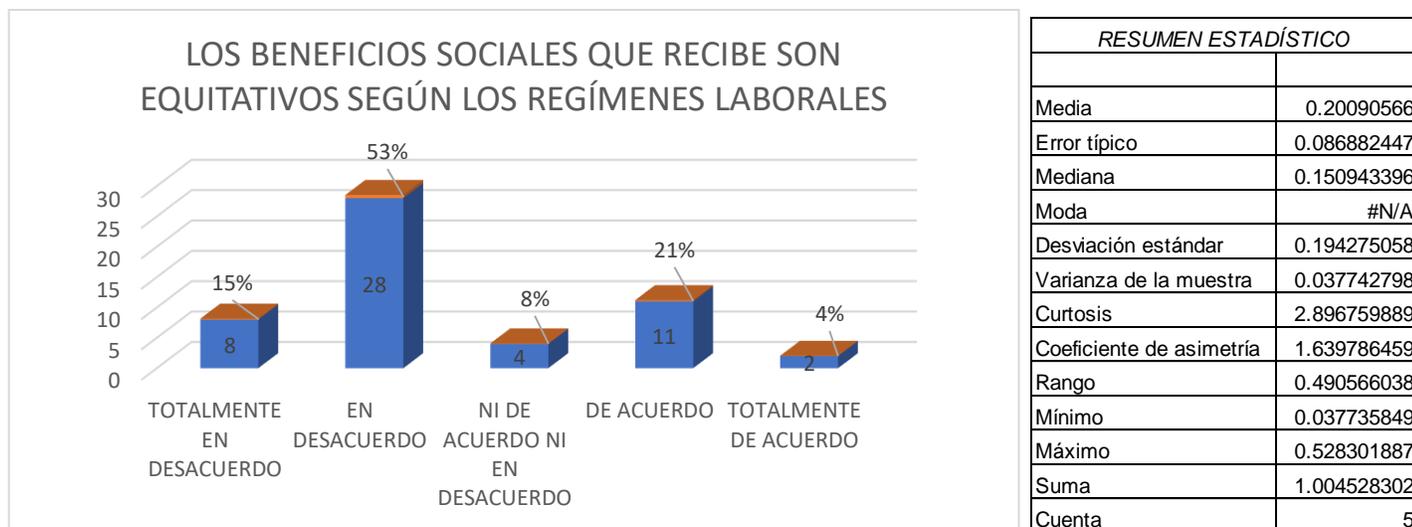
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 5, se aprecia que, para los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, los beneficios sociales son justos en relación al trabajo que realiza dentro de la institución, representando totalmente en desacuerdo el 15%, en desacuerdo el 34%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 11%, de acuerdo el 36% y totalmente de acuerdo el 4%, obteniendo como una contraprestación elevada de la opinión de los otros trabajadores un de acuerdo del 36%.

**Tabla 6:** Los beneficios sociales son equitativos según los regímenes laborales, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Los beneficios sociales que recibe son equitativos según los regímenes laborales.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	15%
EN DESACUERDO	28	53%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	8%
DE ACUERDO	11	21%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 6**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.20090566
Error típico	0.086882447
Mediana	0.150943396
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.194275058
Varianza de la muestra	0.037742798
Curtosis	2.896759889
Coefficiente de asimetría	1.639786459
Rango	0.490566038
Mínimo	0.037735849
Máximo	0.528301887
Suma	1.004528302
Cuenta	5

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

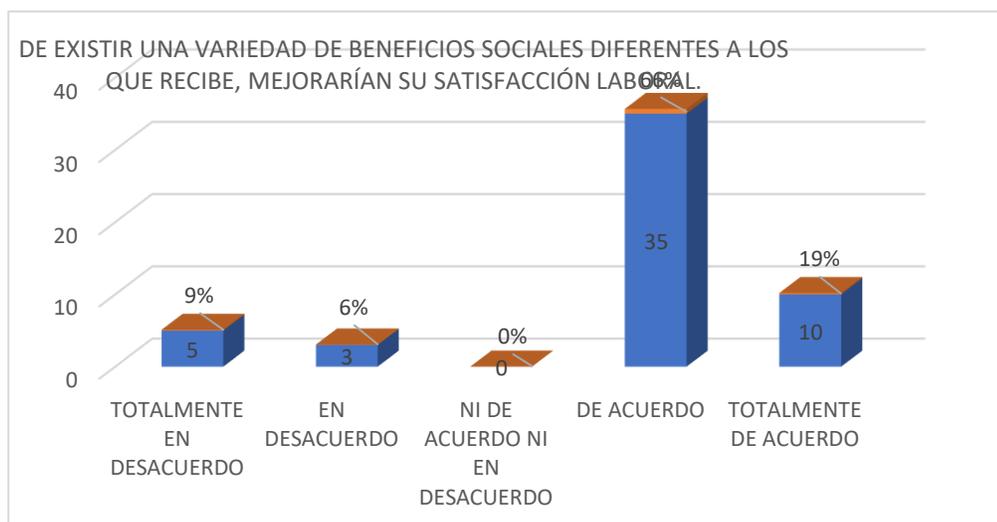
De acuerdo a la Table y Figura N° 6, se observa como resultado de los beneficios sociales que recibe son equitativos según los regímenes laborales obteniendo como resultados totalmente en desacuerdo el 15%, en desacuerdo el 53%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 8%, de acuerdo el 21% y totalmente de acuerdo el 4%, lo que significa que el mayor número de trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste se encuentra en desacuerdo en relación a que los beneficios sociales no son equitativos.

**Tabla 7:** De existir una variedad de beneficios sociales diferentes a los que recibe, mejorarían su satisfacción laboral, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

De existir una variedad de beneficios sociales diferentes a los que recibe, mejorarían su satisfacción laboral		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	9%
EN DESACUERDO	3	6%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	35	66%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	19%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 7**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.200264151
Error típico	0.119116237
Mediana	0.094339623
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.266352002
Varianza de la muestra	0.070943389
Curtosis	3.667815796
Coficiente de asimetría	1.879191125
Rango	0.660377358
Mínimo	0
Máximo	0.660377358
Suma	1.001320755
Cuenta	5

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

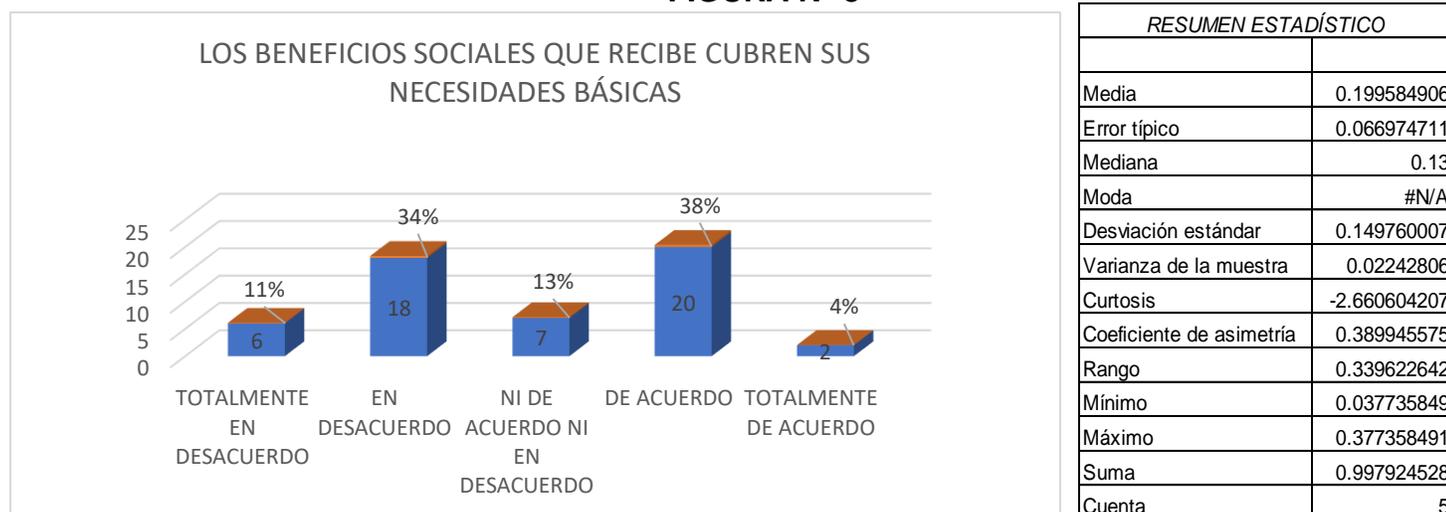
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 7, se observa que, para los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, de existir una variedad de beneficios sociales diferentes a los que recibe, mejorarían su satisfacción laboral, consiguiendo como resultado, totalmente en desacuerdo el 9%, en desacuerdo el 6%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 0%, de acuerdo el 66% y totalmente de acuerdo el 19% obteniendo como una contraprestación elevada de la opinión de los otros trabajadores un de acuerdo el 66%.

**Tabla 8:** Los beneficios sociales cubren sus necesidades básicas, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Los beneficios sociales que recibe cubren sus necesidades básicas.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	11%
EN DESACUERDO	18	34%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	13%
DE ACUERDO	20	38%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 8**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

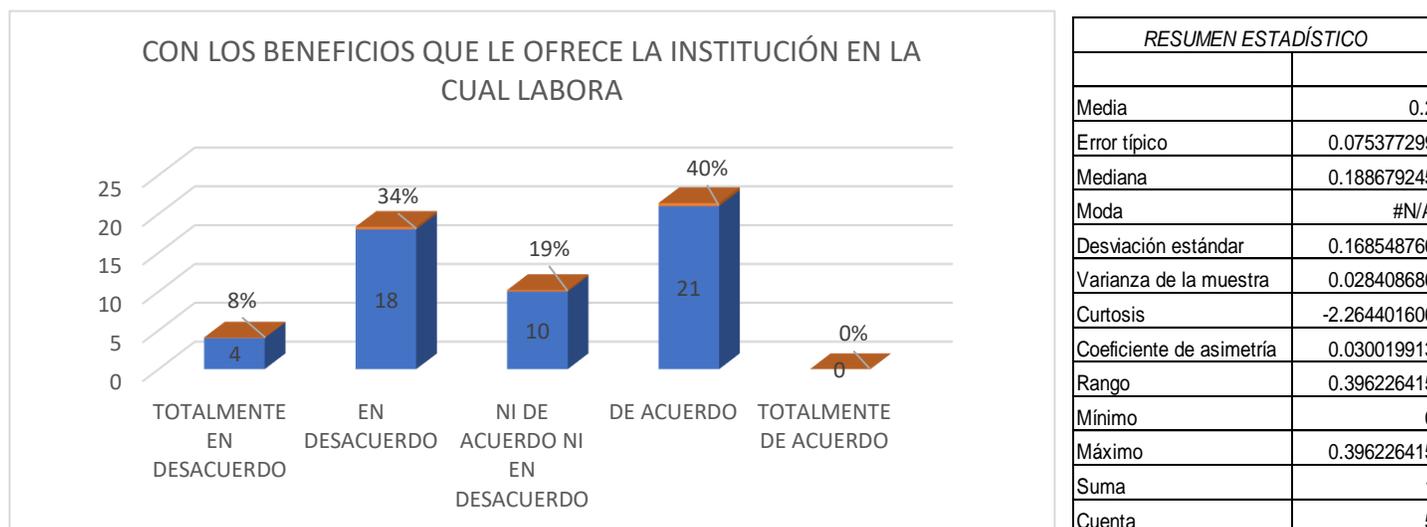
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 8, se aprecia que los beneficios sociales que recibe cubren sus necesidades básicas, proporcionando como resultados totalmente en desacuerdo el 11%, en desacuerdo el 34%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 13%, de acuerdo el 38% y totalmente de acuerdo el 2%, lo que contraviene a la opinión más elevada de los trabajadores que están en desacuerdo.

**Tabla 9:** Con los beneficios que le ofrece la institución, según el cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Con los beneficios que le ofrece la institución en la cual labora		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	8%
EN DESACUERDO	18	34%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	19%
DE ACUERDO	21	40%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 9**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.2
Error típico	0.075377299
Mediana	0.188679245
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.168548766
Varianza de la muestra	0.028408686
Curtosis	-2.264401606
Coefficiente de asimetría	0.030019913
Rango	0.396226415
Mínimo	0
Máximo	0.396226415
Suma	1
Cuenta	5

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

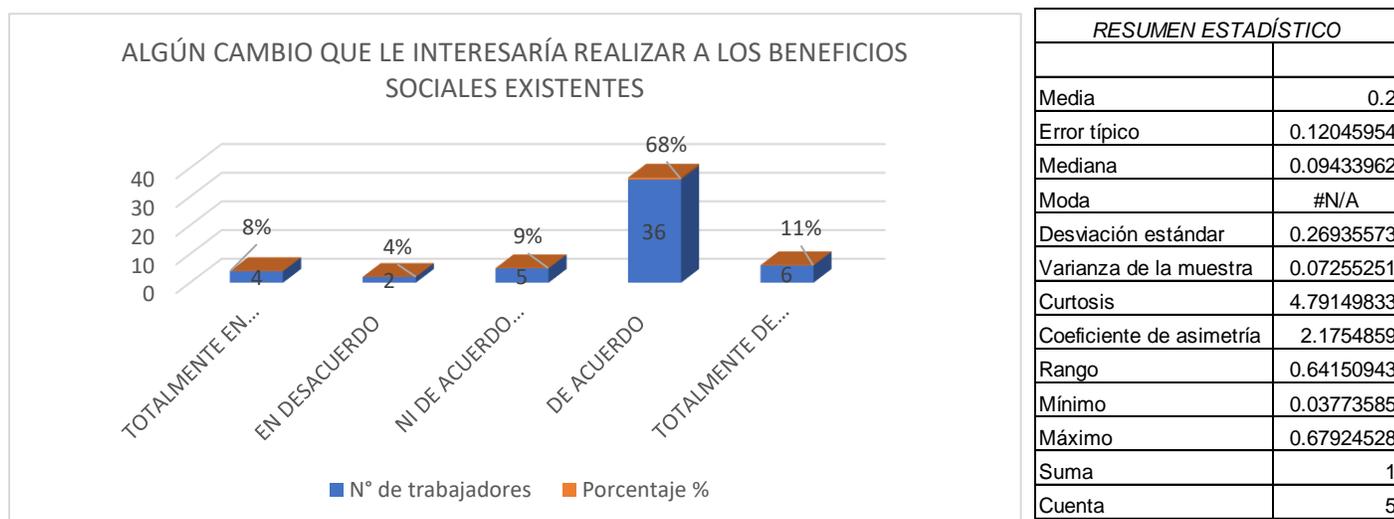
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 9, se describe que con los beneficios que le ofrece la institución en la cual labora el resultado de totalmente en desacuerdo el 8%, en desacuerdo el 34%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 19%, de acuerdo el 40% y totalmente de acuerdo el 0%, lo que representa que el mayor número de trabajadores se encuentran en de acuerdo con el 40%.

**Tabla 10:** Algún cambio que le interesaría realizar a los beneficios sociales existentes, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Algún cambio que le interesaría realizar a los beneficios sociales existentes.		
NIVELES	N° de trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	8%
EN DESACUERDO	2	4%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	9%
DE ACUERDO	36	68%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	11%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 10**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

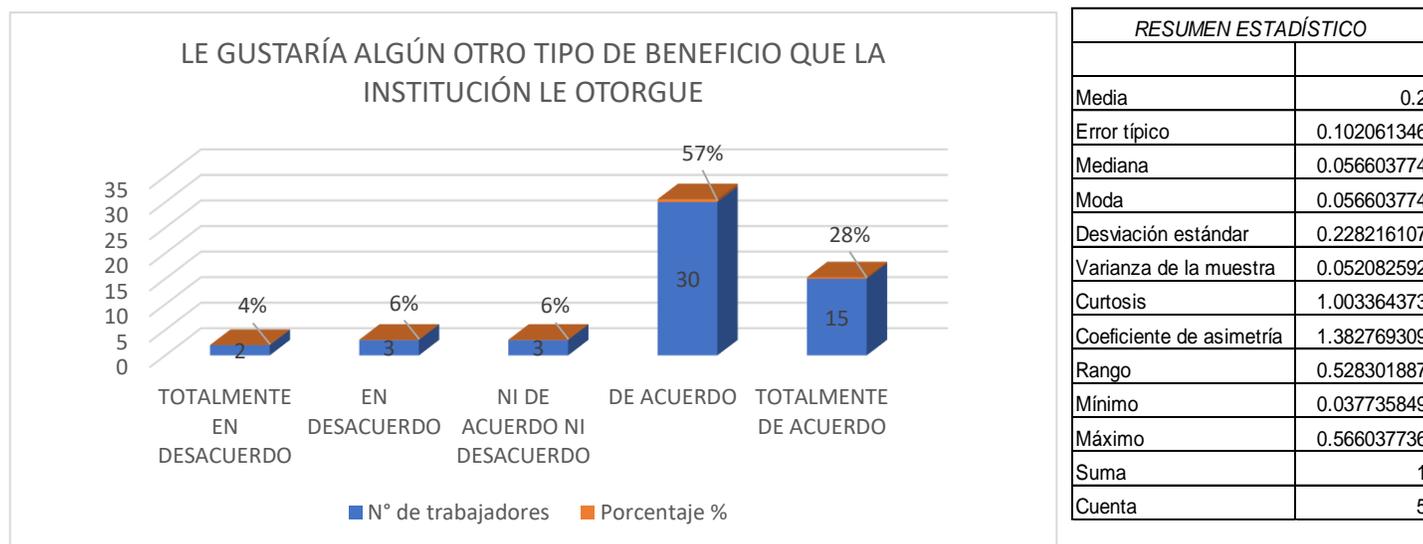
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 10, sobre algún cambio que le interesaría realizar a los beneficios sociales existentes, se aprecia los resultados totalmente en desacuerdo el 8%, en desacuerdo el 4%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 9%, de acuerdo el 68% y totalmente de acuerdo el 11%, obteniendo una opinión más elevada de los trabajadores que están de acuerdo con un 68%.

**Tabla 11:** Le gustaría algún otro tipo de beneficio que la institución le otorgue, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Le gustaría algún otro tipo de beneficio que la institución le otorgue		
NIVELES	N° de trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
EN DESACUERDO	3	6%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	3	6%
DE ACUERDO	30	57%
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	28%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 11**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.2
Error típico	0.102061346
Mediana	0.056603774
Moda	0.056603774
Desviación estándar	0.228216107
Varianza de la muestra	0.052082592
Curtosis	1.003364373
Coefficiente de asimetría	1.382769309
Rango	0.528301887
Mínimo	0.037735849
Máximo	0.566037736
Suma	1
Cuenta	5

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

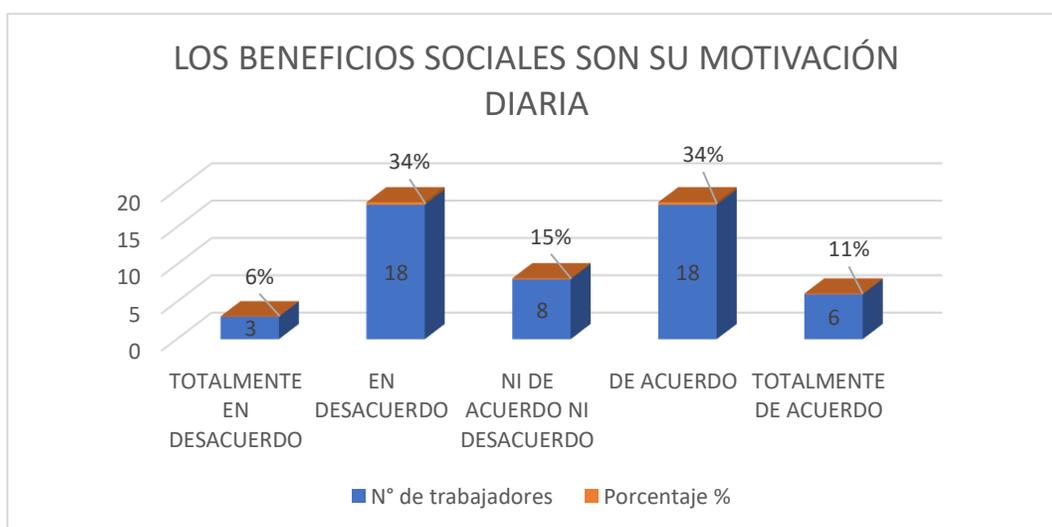
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 11, se describe si le gustaría algún otro tipo de beneficio que la institución le otorgue, obteniendo como resultado totalmente en desacuerdo el 4%, en desacuerdo el 6%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 6%, de acuerdo el 57% y totalmente de acuerdo el 28%, lo que contraviene a la opinión más elevada de los trabajadores que está de acuerdo con un 57%.

**Tabla 12:** Los beneficios sociales son su motivación diaria, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Los beneficios sociales son su motivación diaria.		
NIVELES	N° de trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	6%
EN DESACUERDO	18	34%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	8	15%
DE ACUERDO	18	34%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	11%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 12**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.2
Error típico	0.058945281
Mediana	0.150943396
Moda	0.339622642
Desviación estándar	0.131805654
Varianza de la muestra	0.017372731
Curtosis	-2.84189398
Coficiente de asimetría	0.313579723
Rango	0.283018868
Mínimo	0.056603774
Máximo	0.339622642
Suma	1
Cuenta	5

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

De acuerdo a la Tabla y Figura N° 12, se evidencia si los beneficios sociales son su motivación diaria, obteniendo como resultado totalmente en desacuerdo el 6%, en desacuerdo el 34%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 15%, de acuerdo el 34% y totalmente de acuerdo el 11%, existiendo una igualdad en la opinión de los trabajadores que está en desacuerdo y de acuerdo con un 34%.

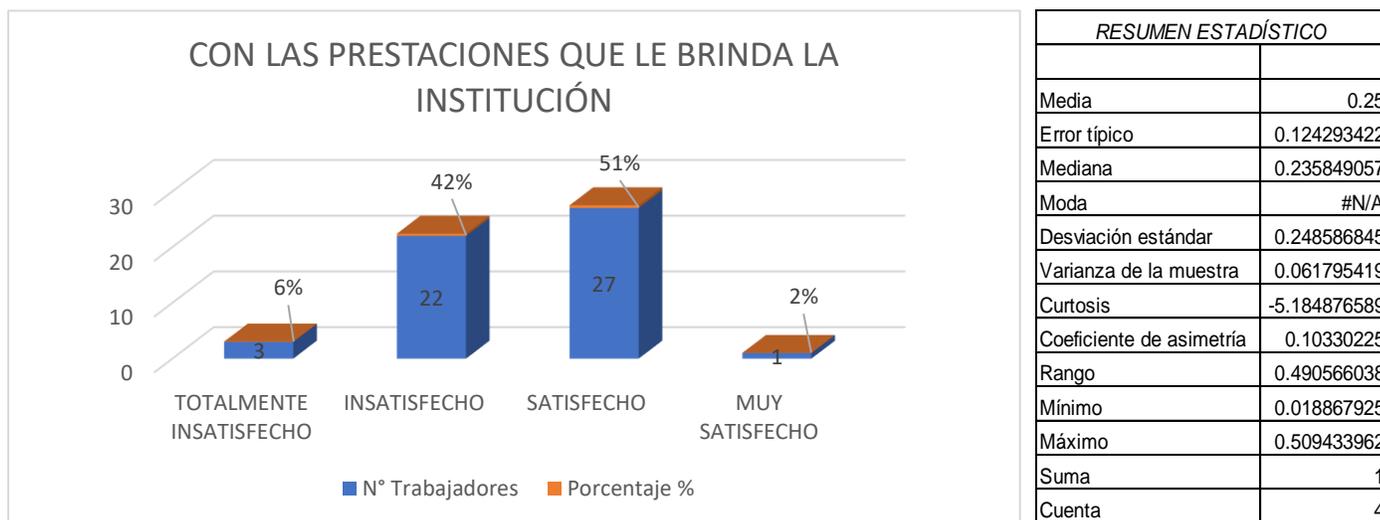
## SOBRE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

**Tabla 13:** Las prestaciones que le brinda la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Con las prestaciones que le brinda la institución.		
NIVELES	N° Trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	3	6%
INSATISFECHO	22	42%
SATISFECHO	27	51%
MUY SATISFECHO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 13**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

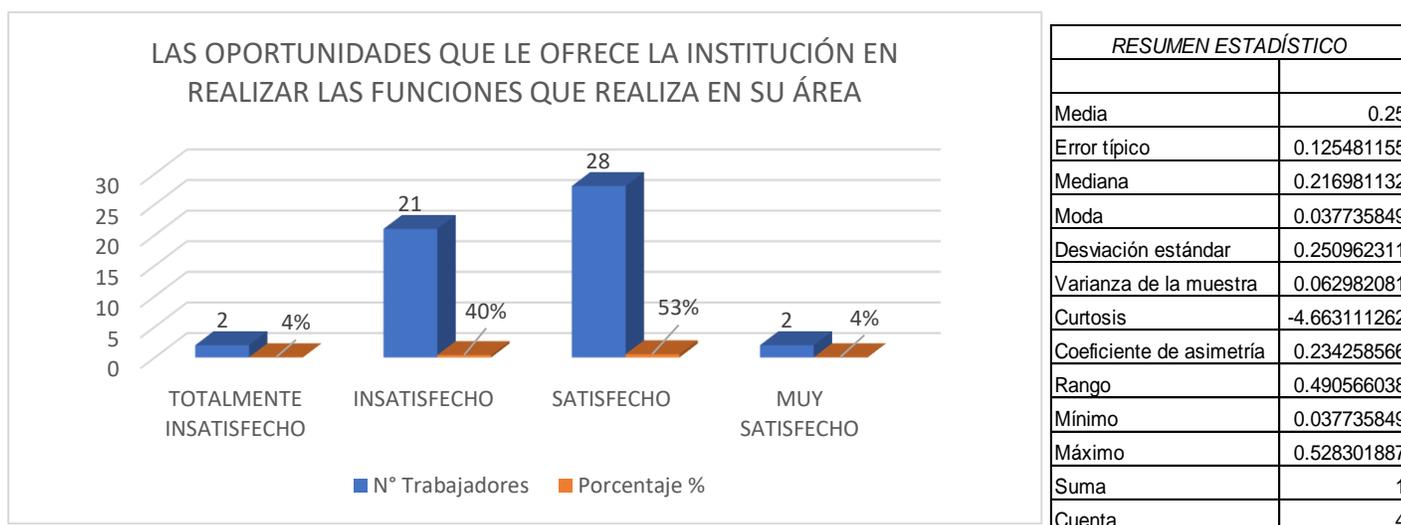
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 13, se manifiesta si los beneficios sociales son su motivación diaria, obteniendo como resultado totalmente insatisfecho el 6%, insatisfecho el 42%, satisfecho 51%, muy satisfecho el 2% lo que contraviene a la opinión más elevada de los trabajadores de estar insatisfecho con un 42%.

**Tabla 14:** Oportunidades que le ofrece la institución en las funciones que realiza en su área, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Las oportunidades que le ofrece la institución en realizar las funciones que realiza en su área.		
NIVELES	N° Trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	2	4%
INSATISFECHO	21	40%
SATISFECHO	28	53%
MUY SATISFECHO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 14**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

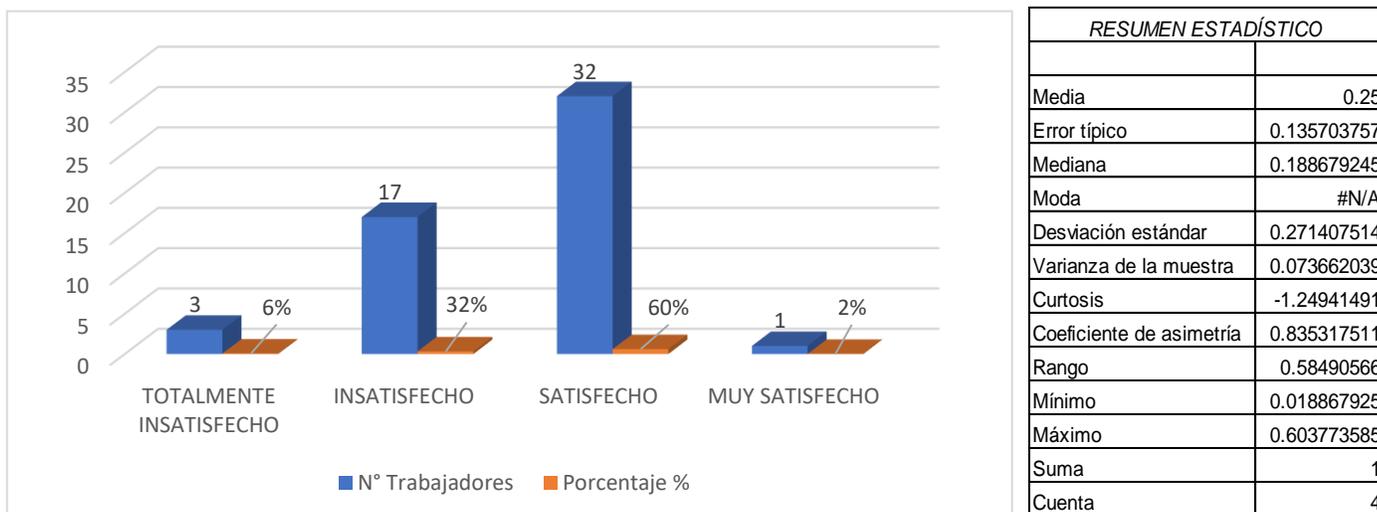
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 14, se evidencia que las oportunidades que le ofrece la institución en realizar las funciones que realiza en su área, adquiriendo como resultado totalmente insatisfecho el 4%, insatisfecho el 40%, satisfecho 53%, muy satisfecho el 2% lo que significa que de la opinión más elevada de los trabajadores es que se encuentran satisfecho con un 53%.

**Tabla 15:** Su estado emocional dentro de la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Con su estado emocional dentro de la institución.		
NIVELES	N° Trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	3	6%
INSATISFECHO	17	32%
SATISFECHO	32	60%
MUY SATISFECHO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 15**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

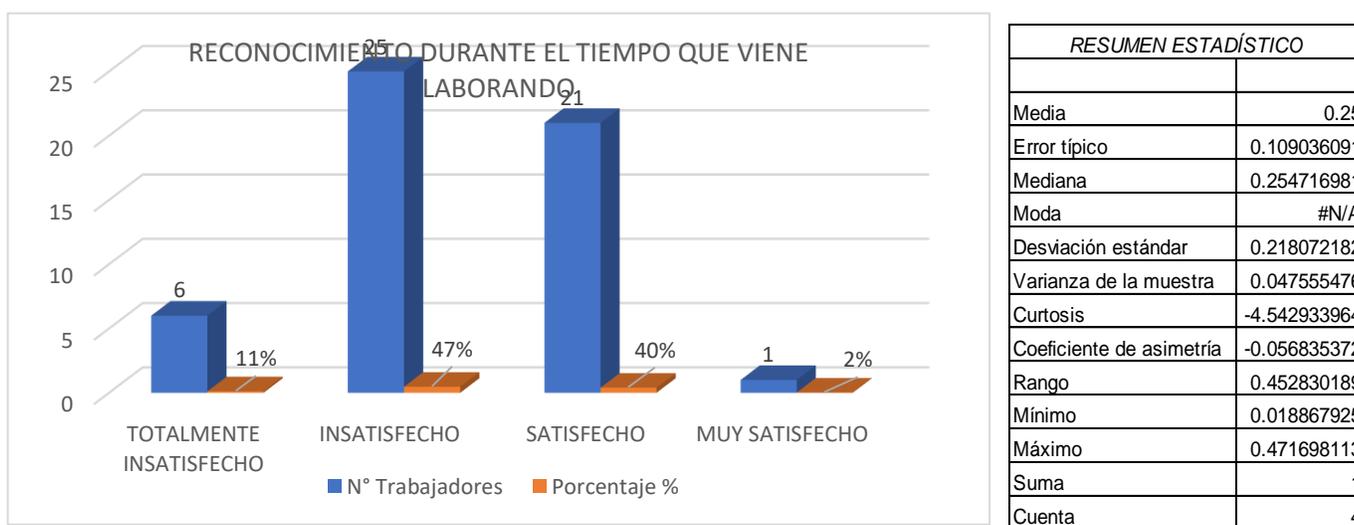
De acuerdo al cuadro y gráfico N° 15, se aprecia que, con su estado emocional dentro de la institución, se ha evidenciado como resultado totalmente insatisfecho el 6%, insatisfecho el 17%, satisfecho 60%, muy satisfecho el 2% obteniendo como opinión más elevada de los trabajadores es que se encuentran satisfecho con un 60%.

**Tabla 16:** Reconocimiento durante el tiempo que viene laborando, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Reconocimiento durante el tiempo que viene laborando		
NIVELES	N° Trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	6	11%
INSATISFECHO	25	47%
SATISFECHO	21	40%
MUY SATISFECHO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 16**



-Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

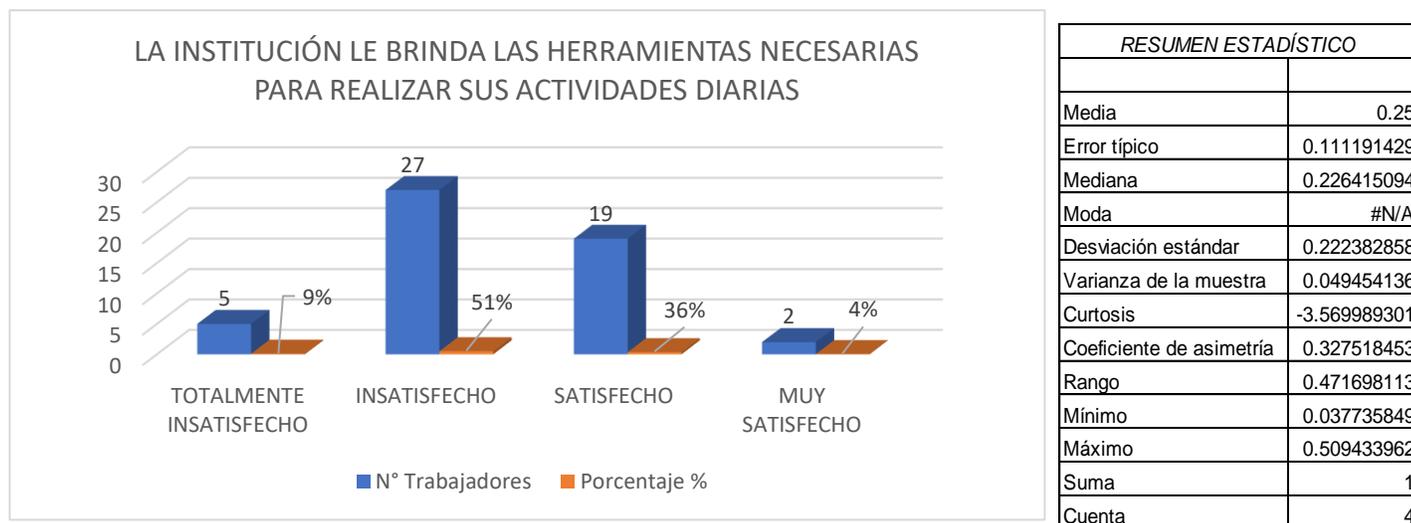
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 16, sobre reconocimiento durante el tiempo que viene laborando, se describe como resultado totalmente insatisfecho el 11%, insatisfecho el 47%, satisfecho 40%, muy satisfecho el 2% adquiriendo como opinión elevada de los trabajadores es que se encuentran insatisfecho con un 47%.

**Tabla 17:** La institución le brinda las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

La institución le brinda las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias.		
NIVELES	N° Trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	5	9%
INSATISFECHO	27	51%
SATISFECHO	19	36%
MUY SATISFECHO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 17**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

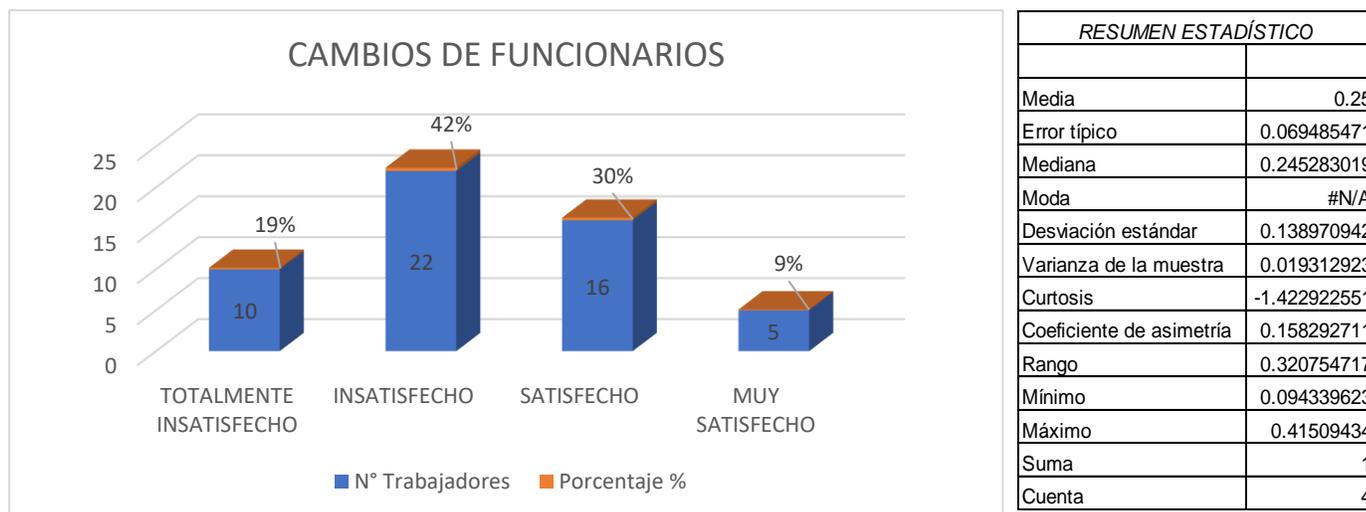
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 17, sobre la institución le brinda las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias, se aprecia como resultado totalmente insatisfecho el 9%, insatisfecho el 51%, satisfecho 36%, muy satisfecho el 2% consiguiendo como resultado de la opinión vertida por los trabajadores que se encuentran insatisfecho con un 51%.

**Tabla 18:** Cambios de funcionarios, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Cambios de funcionarios.		
NIVELES	N° Trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	10	19%
INSATISFECHO	22	42%
SATISFECHO	16	30%
MUY SATISFECHO	5	9%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 18**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

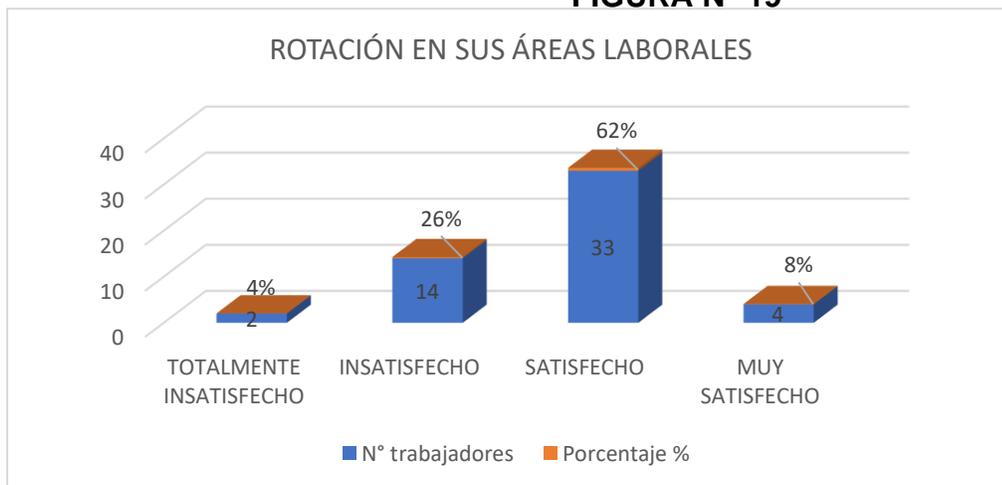
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 18, en relación a cambio de funcionarios, manifestando como resultado totalmente insatisfecho el 19%, insatisfecho el 42%, satisfecho 30%, muy satisfecho el 9%, obteniendo una contraposición de la opinión de los trabajadores elevada de insatisfecho con un 42%.

**Tabla 19:** Rotación en áreas laborales, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Rotación en sus áreas laborales.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	2	4%
INSATISFECHO	14	26%
SATISFECHO	33	62%
MUY SATISFECHO	4	8%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 19**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.25
Error típico	0.13372177
Mediana	0.169811321
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.26744354
Varianza de la muestra	0.071526047
Curtosis	0.990869134
Coefficiente de asimetría	1.284896467
Rango	0.58490566
Mínimo	0.037735849
Máximo	0.622641509
Suma	1
Cuenta	4

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

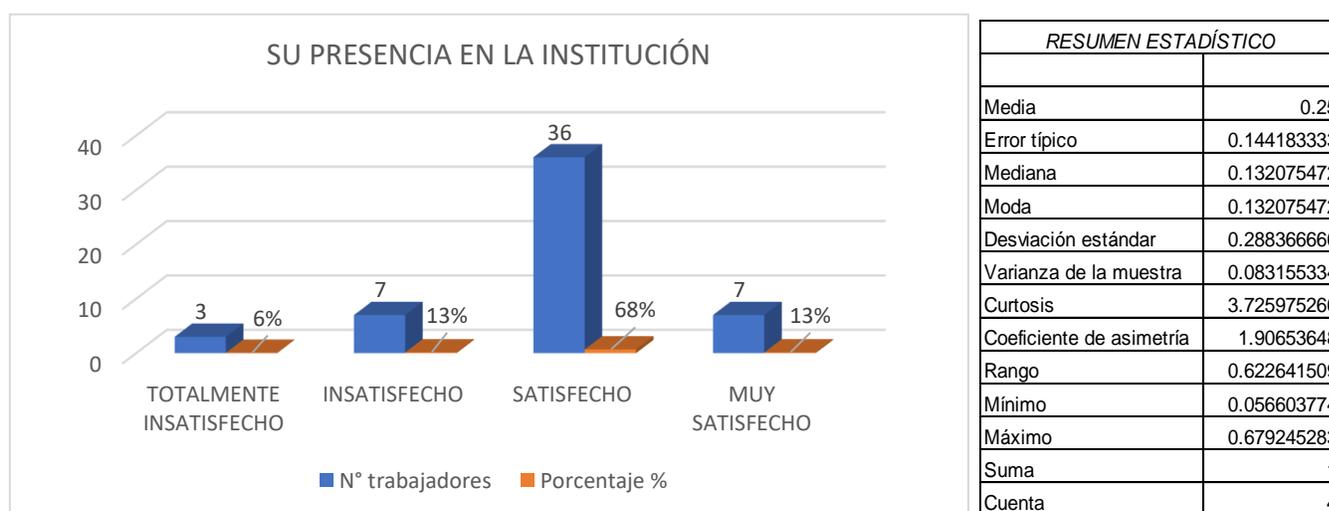
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 19, en lo relacionado a la rotación en sus áreas laborales, se observa como resultado totalmente insatisfecho el 4%, insatisfecho el 26%, satisfecho 62%, muy satisfecho el 8%, obteniendo un alto índice de estar satisfecho 62%.

**Tabla 20:** Presencia en la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Su presencia en la institución.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	3	6%
INSATISFECHO	7	13%
SATISFECHO	36	68%
MUY SATISFECHO	7	13%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 20**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

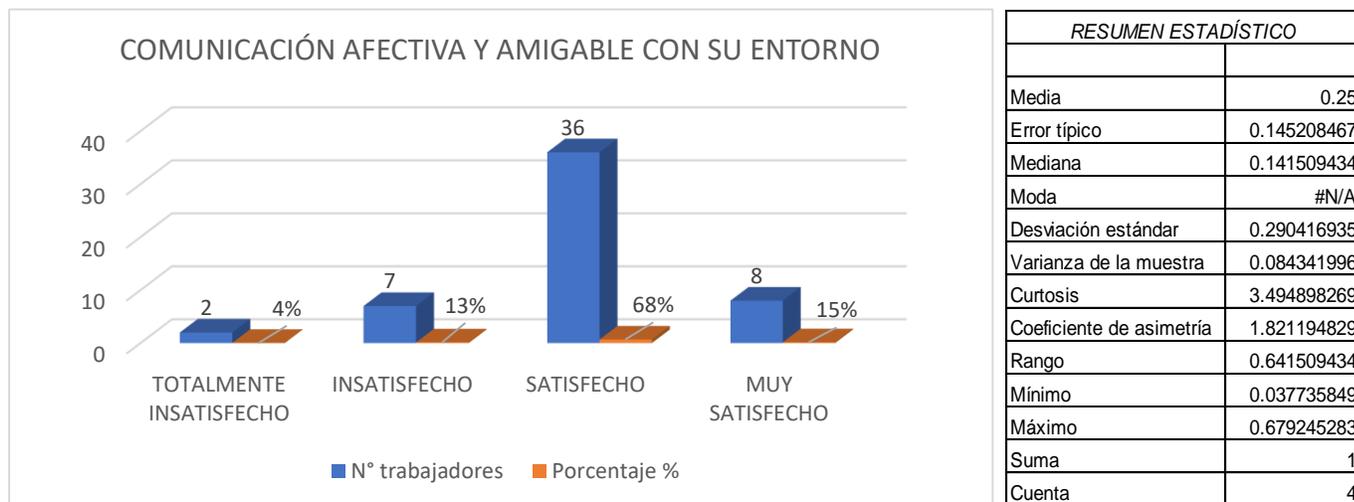
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 20, sobre su presencia en la institución, se demuestra como resultado totalmente insatisfecho el 6%, insatisfecho el 13%, satisfecho 68%, muy satisfecho el 13% consiguiendo como resultado de la opinión vertida por los trabajadores que se encuentran insatisfecho con un 36%.

**Tabla 21:** Comunicación afectiva y amigable con su entorno, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Comunicación afectiva y amigable con su entorno.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	2	4%
INSATISFECHO	7	13%
SATISFECHO	36	68%
MUY SATISFECHO	8	15%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 21**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

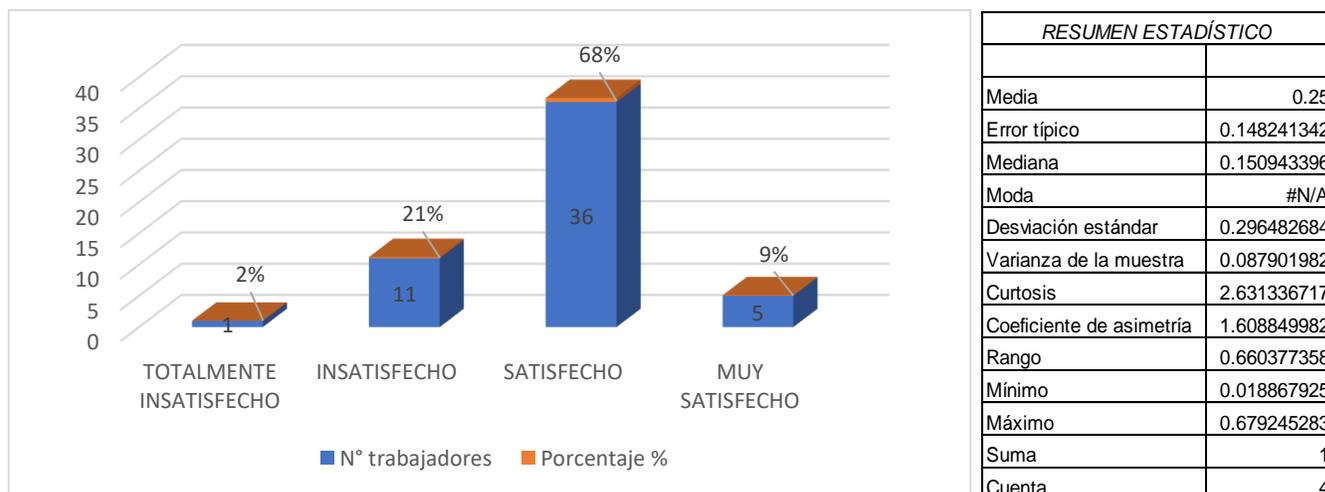
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 21, se manifiesta con relación a la Comunicación afectiva y amigable con su entorno, se ha observado como resultado totalmente insatisfecho el 4%, insatisfecho el 13%, satisfecho 68%, muy satisfecho el 15% obteniendo un alto índice que los trabajadores se encuentran satisfecho con un 68%.

**Tabla 22:** Apoyo de sus compañeros en sus labores, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Con el apoyo de sus compañeros en sus labores.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	2%
INSATISFECHO	11	21%
SATISFECHO	36	68%
MUY SATISFECHO	5	9%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 22**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

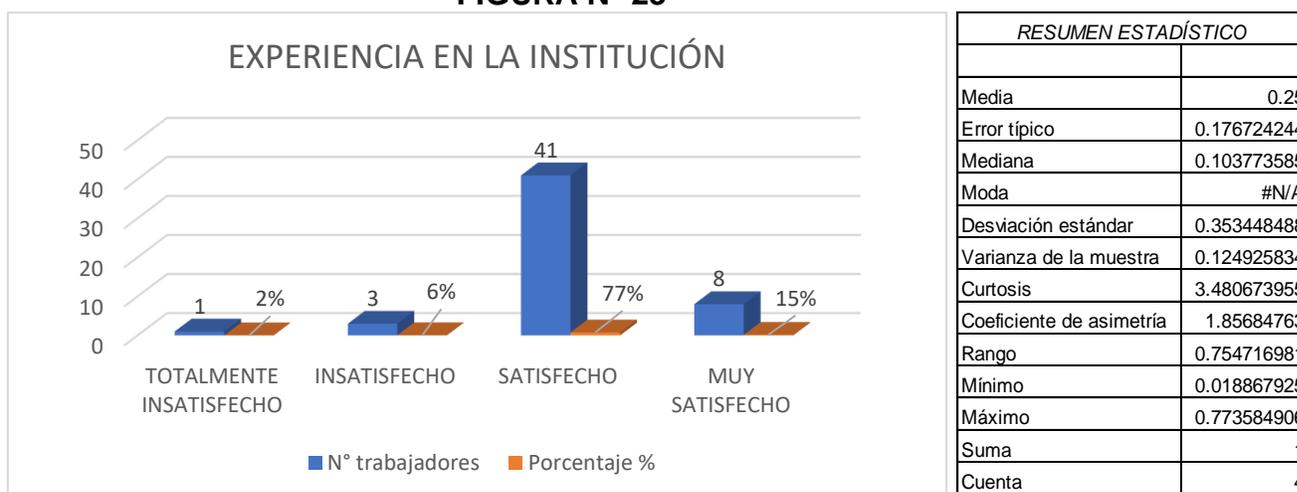
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 22, en lo relacionado con el apoyo de sus compañeros en sus labores, se observa como resultado totalmente insatisfecho el 2%, insatisfecho el 21%, satisfecho 68%, muy satisfecho el 9%, obteniendo un alto índice de estar satisfecho 68%.

**Tabla 23:** Experiencia en la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Experiencia en la institución.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	2%
INSATISFECHO	3	6%
SATISFECHO	41	77%
MUY SATISFECHO	8	15%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 23**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

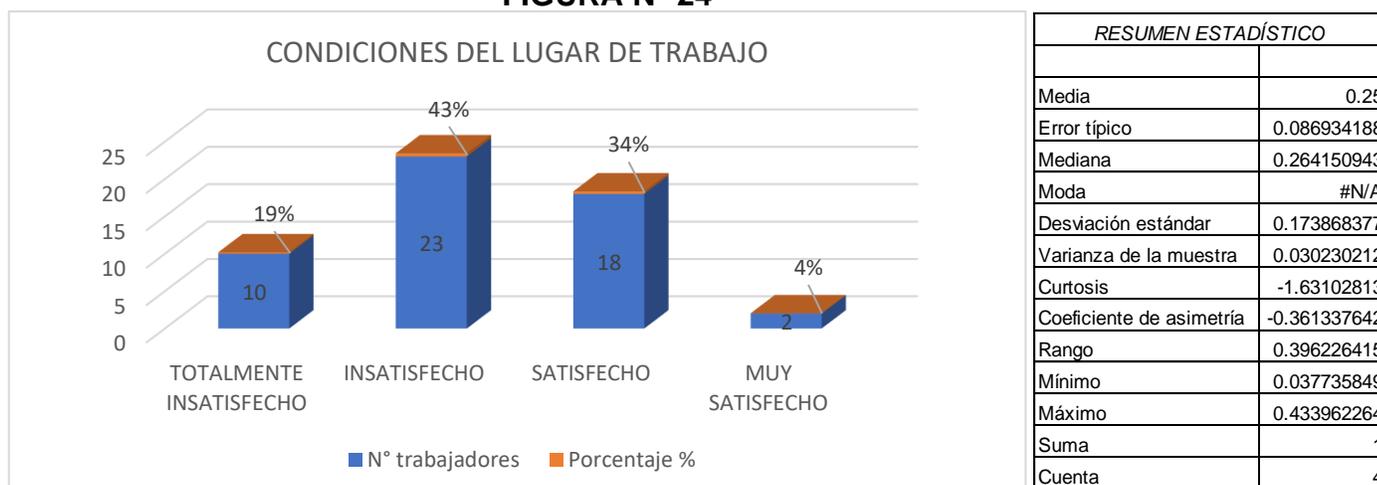
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 23, sobre experiencia en la institución, se evidencia como resultado totalmente insatisfecho el 2%, insatisfecho el 6%, satisfecho 77%, muy satisfecho el 15% consiguiendo como resultado de la opinión vertida por los trabajadores que se encuentran satisfecho con un 77%.

**Tabla 24:** Condiciones del lugar de trabajo, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Condiciones del lugar de trabajo.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	10	19%
INSATISFECHO	23	43%
SATISFECHO	18	34%
MUY SATISFECHO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 24**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

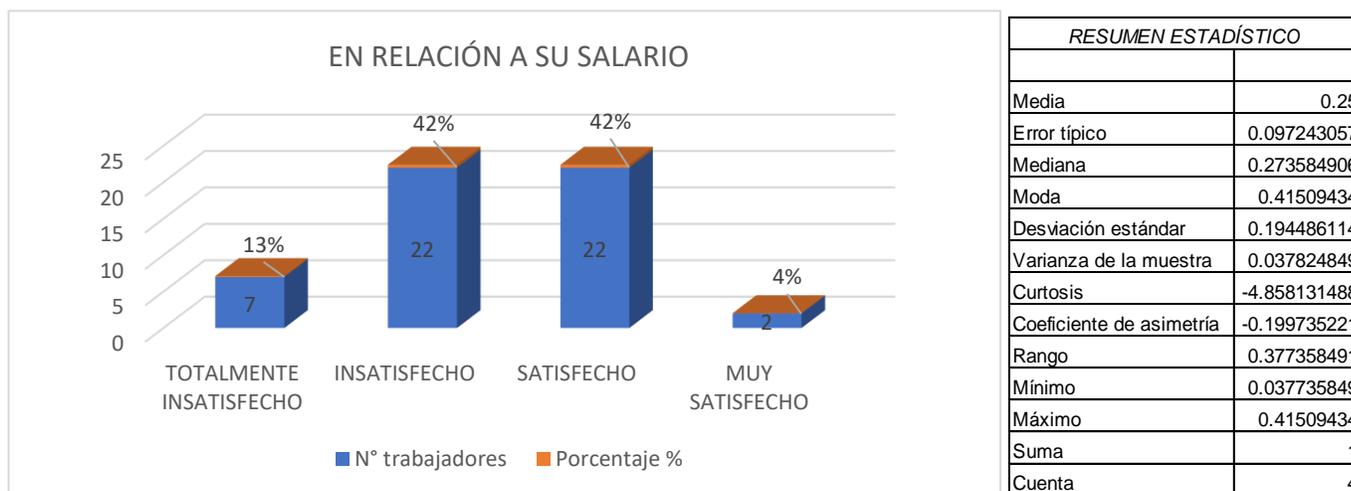
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 24, en lo relacionado a las condiciones del lugar de trabajo, se observa como resultado totalmente insatisfecho el 19%, insatisfecho el 43%, satisfecho 34%, muy satisfecho el 4%, obteniendo un alto índice de estar insatisfecho 43%.

**Tabla 25:** En relación a su salario, el cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

En relación a su salario.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	7	13%
INSATISFECHO	22	42%
SATISFECHO	22	42%
MUY SATISFECHO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 25**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

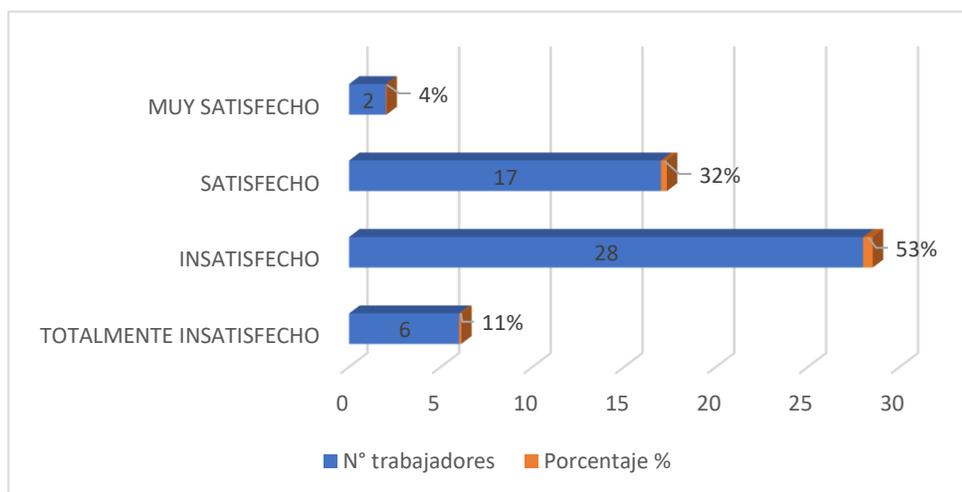
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 25, se manifiesta con relación a su salario, se ha observado como resultado totalmente insatisfecho el 13%, insatisfecho el 42%, satisfecho 42%, muy satisfecho el 4% obteniendo una controversia de opiniones de igualdad estar insatisfecho y satisfecho con el 42%.

**Tabla 26:** Posibilidades de progreso o promoción, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Posibilidades de progreso o promoción.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	6	11%
INSATISFECHO	28	53%
SATISFECHO	17	32%
MUY SATISFECHO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 26**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.25
Error típico	0.110388109
Mediana	0.216981132
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.220776218
Varianza de la muestra	0.048742138
Curtosis	-1.708779829
Coefficiente de asimetría	0.606242747
Rango	0.490566038
Mínimo	0.037735849
Máximo	0.528301887
Suma	1
Cuenta	4

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

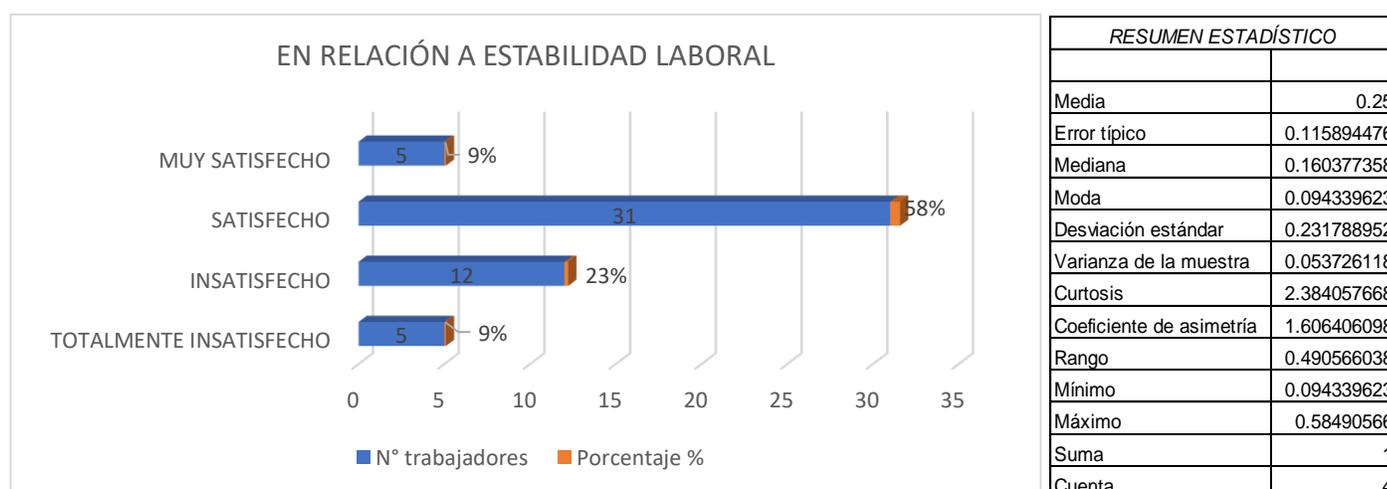
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 26, en lo relacionado a posibilidades de progreso o promoción, se demuestra como resultado totalmente insatisfecho el 11%, insatisfecho el 53%, satisfecho 32%, muy satisfecho el 4%, obteniendo un alto índice de estar insatisfecho 53%.

**Tabla 27:** En relación a estabilidad laboral, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

En relación a estabilidad laboral.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	5	9%
INSATISFECHO	12	23%
SATISFECHO	31	58%
MUY SATISFECHO	5	9%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 27**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

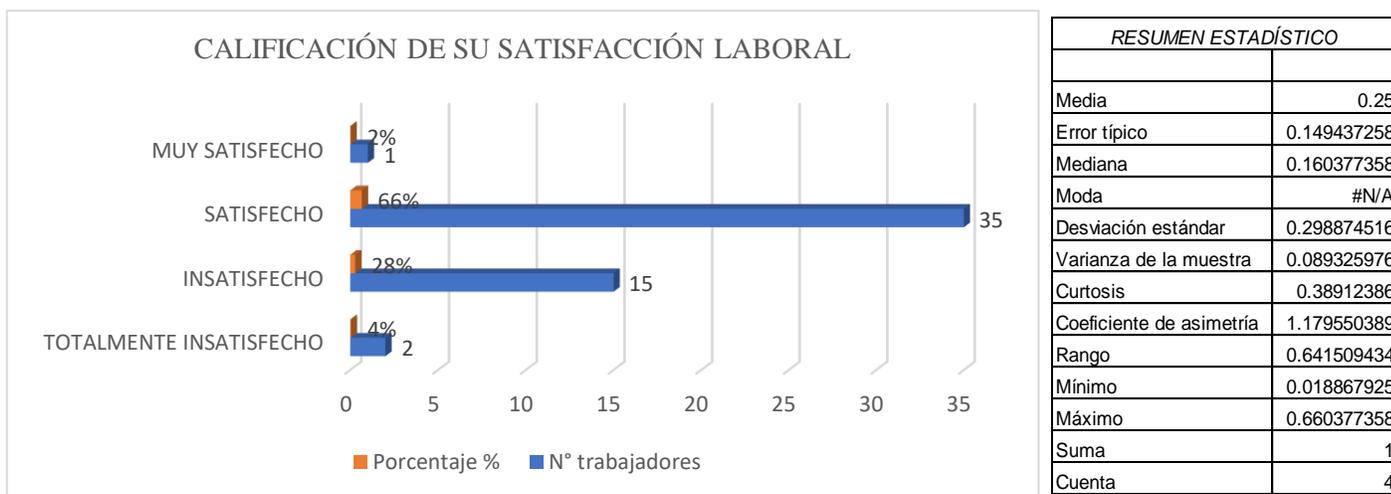
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 27, en relación a estabilidad laboral, se demuestra como resultado totalmente insatisfecho el 9%, insatisfecho el 23%, satisfecho 58%, muy satisfecho el 9% consiguiendo como resultado de la opinión vertida por los trabajadores que se encuentran insatisfecho con un 58%.

**Tabla 28:** Calificación de su satisfacción laboral, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Calificación de su satisfacción laboral.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	2	4%
INSATISFECHO	15	28%
SATISFECHO	35	66%
MUY SATISFECHO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 28**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

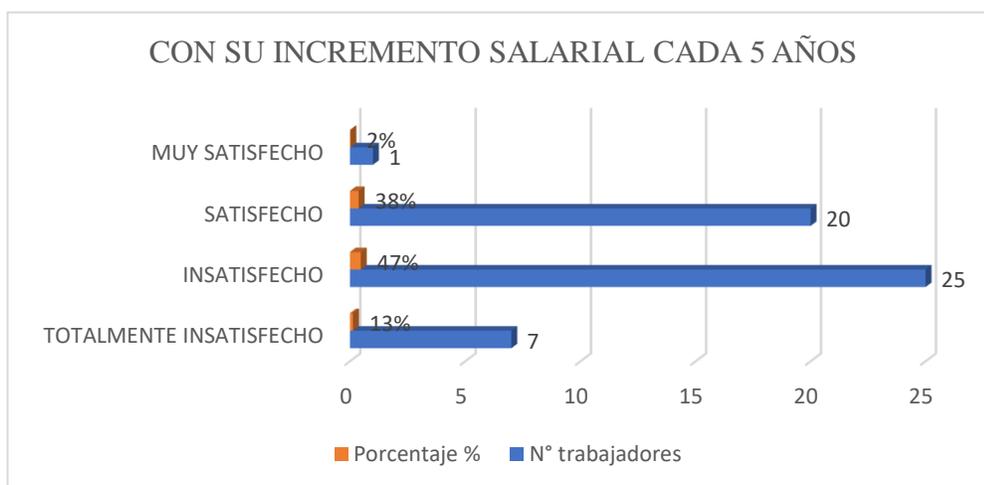
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 28, en relación a la calificación de su satisfacción laboral, se observa como resultado totalmente insatisfecho el 4%, insatisfecho el 15%, satisfecho 66%, muy satisfecho el 2% consiguiendo como resultado de la opinión vertida por los trabajadores que se encuentran satisfecho con un 66%.

**Tabla 29:** Incremento salarial, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Con su incremento salarial cada 5 años.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	7	13%
INSATISFECHO	25	47%
SATISFECHO	20	38%
MUY SATISFECHO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 29**



RESUMEN ESTADÍSTICO	
Media	0.25
Error típico	0.105158004
Mediana	0.254716981
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.210316008
Varianza de la muestra	0.044232823
Curtosis	-3.74449514
Coefficiente de asimetría	-0.07346658
Rango	0.452830189
Mínimo	0.018867925
Máximo	0.471698113
Suma	1
Cuenta	4

Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

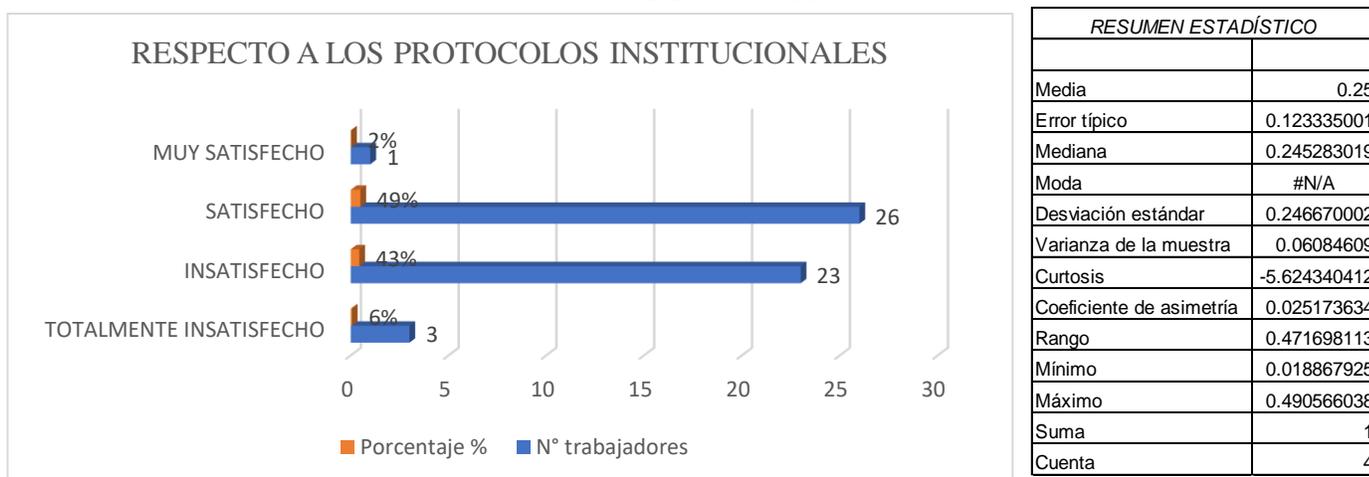
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 29, en lo relacionado con su incremento salarial cada 5 años, se demuestra como resultado totalmente insatisfecho el 13%, insatisfecho el 47%, satisfecho 38%, muy satisfecho el 2%, obteniendo un alto índice de estar insatisfecho 47%.

**Tabla 30:** Los protocolos institucionales, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Respecto a los protocolos institucionales.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	3	6%
INSATISFECHO	23	43%
SATISFECHO	26	49%
MUY SATISFECHO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 30**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

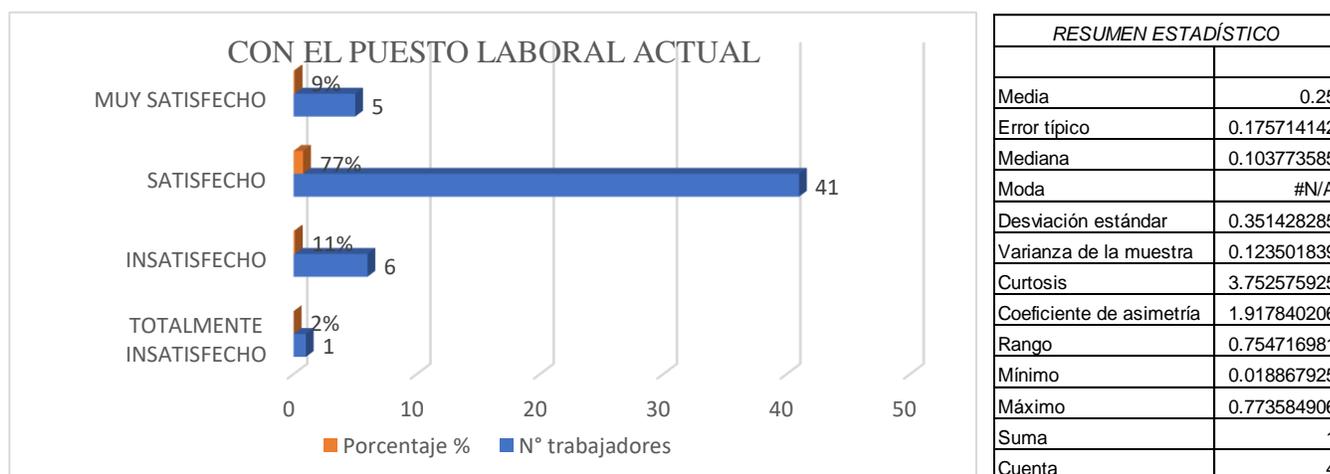
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 30, se manifiesta con relación a respecto a los protocolos institucionales, se ha observado como resultado totalmente insatisfecho el 6%, insatisfecho el 43%, satisfecho 49%, muy satisfecho el 2% obteniendo una controversia de opiniones de los trabajadores contando con una cifra más elevada que están satisfechos con el 49%.

**Tabla 31:** Puesto laboral actual, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Con el puesto laboral actual.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	2%
INSATISFECHO	6	11%
SATISFECHO	41	77%
MUY SATISFECHO	5	9%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 31**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

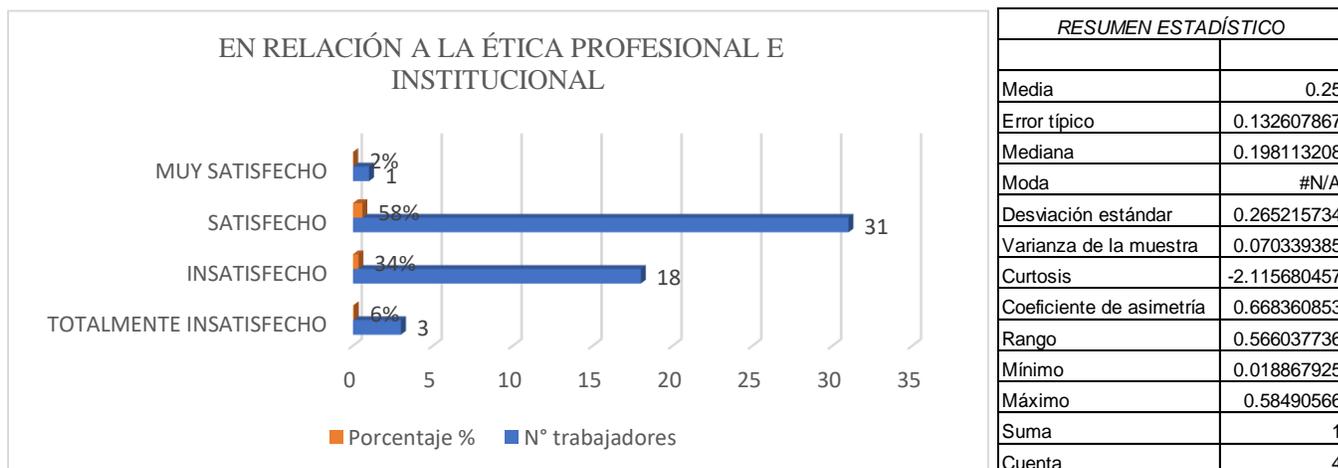
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 31, en relación con el puesto laboral actual, se observa como resultado totalmente insatisfecho el 2%, insatisfecho el 11%, satisfecho 77%, muy satisfecho el 9% consiguiendo como resultado de la opinión vertida por los trabajadores que se encuentran satisfecho con un 77%.

**Tabla 32:** Ética profesional e institucional, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

En relación a la ética profesional e institucional.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE INSATISFECHO	3	6%
INSATISFECHO	18	34%
SATISFECHO	31	58%
MUY SATISFECHO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 32**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

De acuerdo a la Tabla y Figura N° 32, se manifiesta en relación a la ética profesional e institucional, se ha observado como resultado totalmente insatisfecho el 6%, insatisfecho el 34%, satisfecho 58%, muy satisfecho el 2% obteniendo una controversia de opiniones de los trabajadores donde están satisfecho 58%.

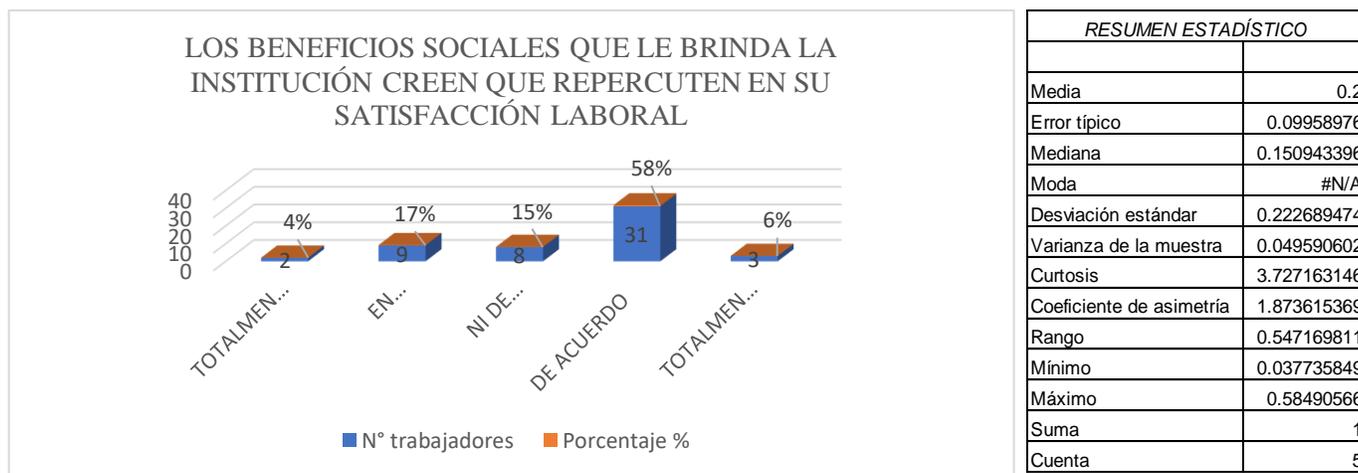
## SOBRE LA VARIABLE LOS BENEFICIOS SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL.

**Tabla 33:** Los beneficios sociales que le brinda la institución repercuten en su satisfacción laboral, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020.

Los beneficios sociales que le brinda la institución creen que repercuten en su satisfacción laboral.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
EN DESACUERDO	9	17%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	15%
DE ACUERDO	31	58%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	6%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 35**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

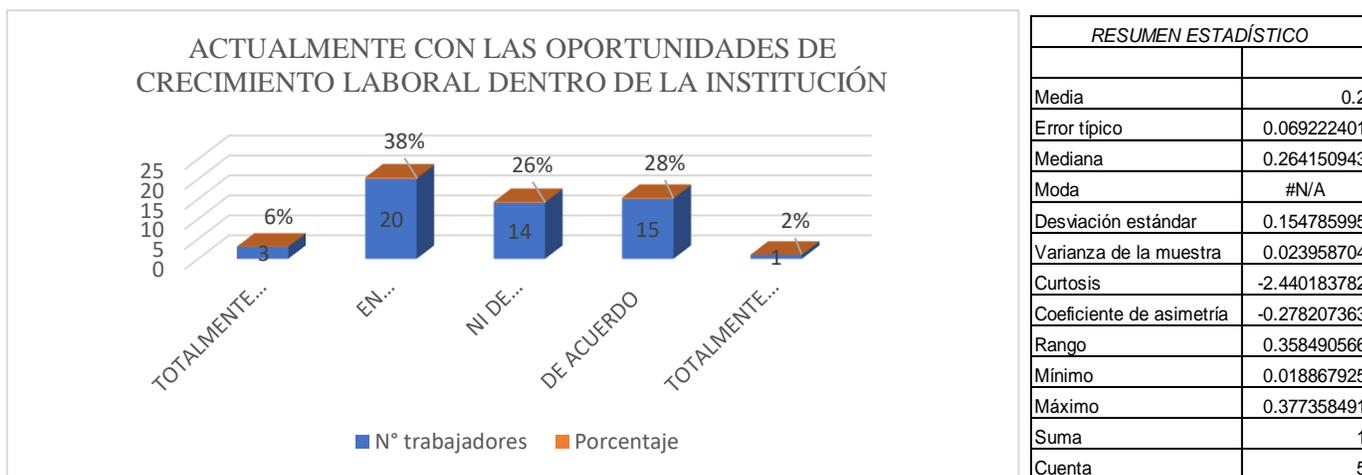
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 33, se manifiesta con los beneficios sociales que le brinda la institución creen que repercuten en su satisfacción laboral, totalmente en desacuerdo el 4%, en desacuerdo el 17%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 15%, de acuerdo el 58% y totalmente de acuerdo el 6%, lo que contraviene a la opinión más elevada de los trabajadores que está de acuerdo con un 58%.

**Tabla 34:** Con las oportunidades de crecimiento laboral institucional, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

Actualmente con las oportunidades de crecimiento laboral dentro de la institución.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	6%
EN DESACUERDO	20	38%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	26%
DE ACUERDO	15	28%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 34**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

De acuerdo a la Tabla y Figura N° 34, en relación actualmente con las oportunidades de crecimiento laboral dentro de la institución, se demuestra como totalmente en desacuerdo el 6%, en desacuerdo el 38%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 26%, de acuerdo el 28% y totalmente de acuerdo el 2%, lo que significa que de la opinión más elevada de los trabajadores está de acuerdo con un 28%.

**Tabla 35:** La satisfacción que produce su trabajo es por los beneficios sociales, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

La satisfacción que produce su trabajo es por los beneficios sociales que recibe.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	6%
EN DESACUERDO	23	43%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	26%
DE ACUERDO	13	25%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 35**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

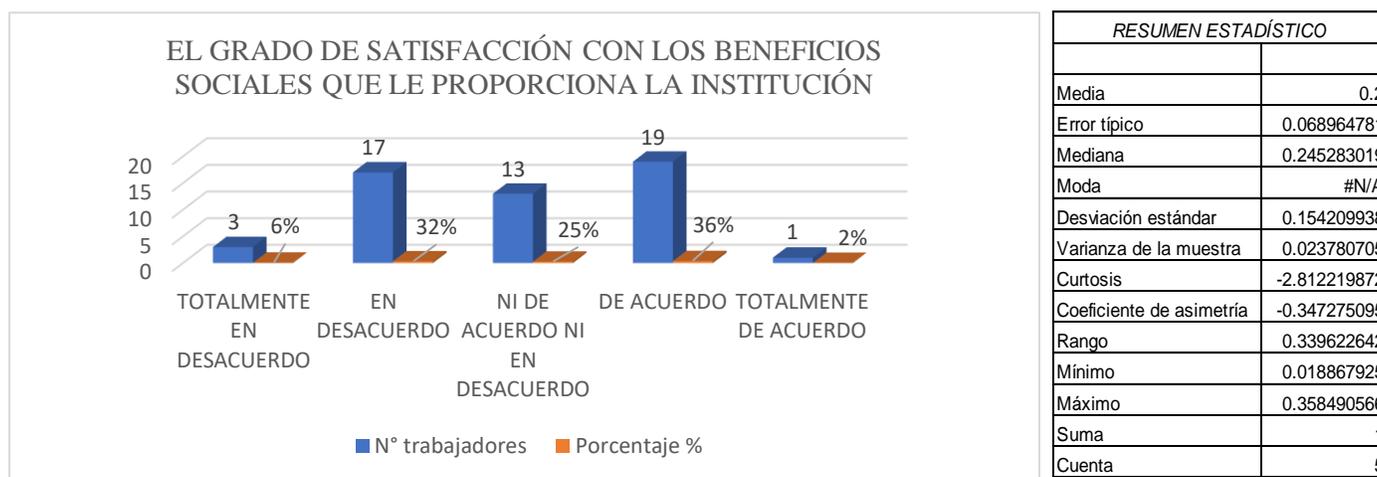
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 35, en relación a la satisfacción que produce su trabajo es por los beneficios sociales que recibe, se describe totalmente en desacuerdo el 6%, en desacuerdo el 43%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 26%, de acuerdo el 25% y totalmente de acuerdo el 0%, lo que contraviene que los trabajadores están en desacuerdo con un 43%.

**Tabla 36:** El grado de satisfacción con los beneficios sociales que le proporciona la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

El grado de satisfacción con los beneficios sociales que le proporciona la institución.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	6%
EN DESACUERDO	17	32%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	25%
DE ACUERDO	19	36%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 36**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

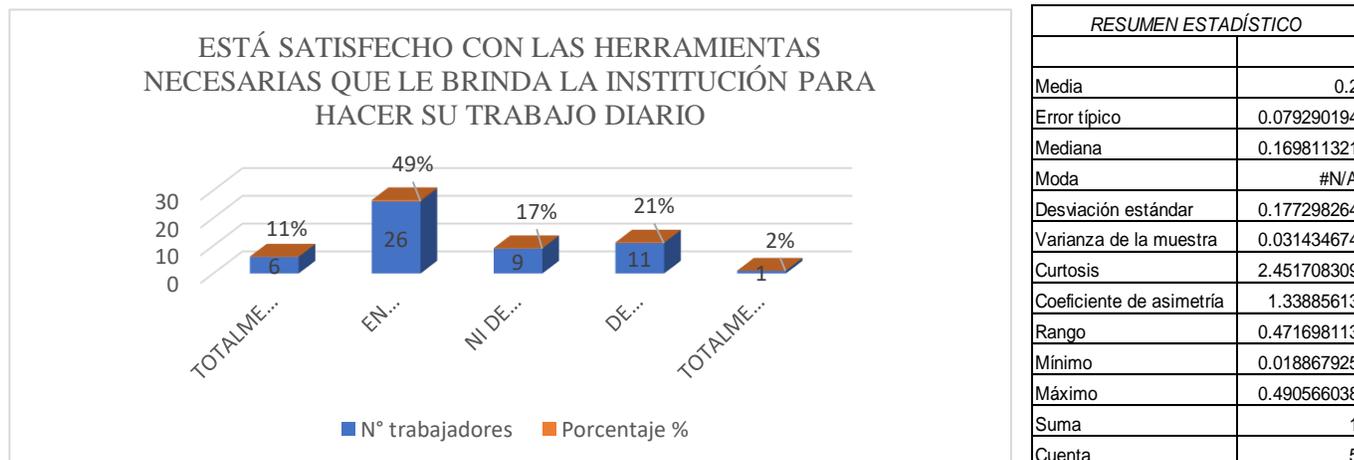
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 36, en relación con el grado de satisfacción con los beneficios sociales que le proporciona la institución, se manifiesta como totalmente en desacuerdo el 6%, en desacuerdo el 32%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 25%, de acuerdo el 36% y totalmente de acuerdo el 2%, lo que contraviene a la opinión más elevada de los trabajadores que está de acuerdo con un 36%.

**Tabla 37:** Está satisfecho con las herramientas necesarias que le brinda la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

Está satisfecho con las herramientas necesarias que le brinda la institución para hacer su trabajo diario.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	11%
EN DESACUERDO	26	49%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	17%
DE ACUERDO	11	21%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2%
-TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 37**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

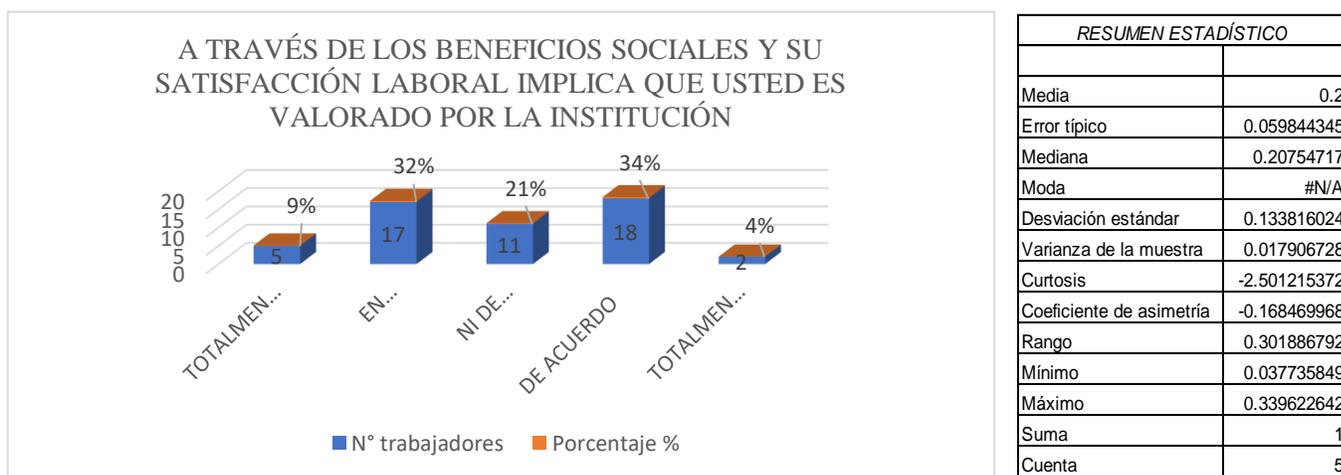
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 37, en relación está satisfecho con las herramientas necesarias que le brinda la institución para hacer su trabajo diario, se observa que totalmente en desacuerdo el 11%, en desacuerdo el 49%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 17%, de acuerdo el 21% y totalmente de acuerdo el 2%, implicando que los trabajadores están en desacuerdo con un 49%.

**Tabla 38:** A través de los beneficios sociales y su satisfacción laboral usted es valorado por la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

A través de los beneficios sociales y su satisfacción laboral implica que usted es valorado por la institución.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	9%
EN DESACUERDO	17	32%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	21%
DE ACUERDO	18	34%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 38**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

De acuerdo a la Tabla y Figura N° 38, en relación a través de los beneficios sociales y su satisfacción laboral implica que usted es valorado por la institución, se evidencia totalmente en desacuerdo el 9%, en desacuerdo el 32%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 21%, de acuerdo el 34% y totalmente de acuerdo el 4%, lo que contraviene en la opinión de los trabajadores que están de acuerdo con un 34%.

**Tabla 39:** La institución fomenta a través de los beneficios sociales la satisfacción laboral, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

La institución fomenta a través de los beneficios sociales la satisfacción laboral.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	8%
EN DESACUERDO	15	28%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	19%
DE ACUERDO	22	42%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 39**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

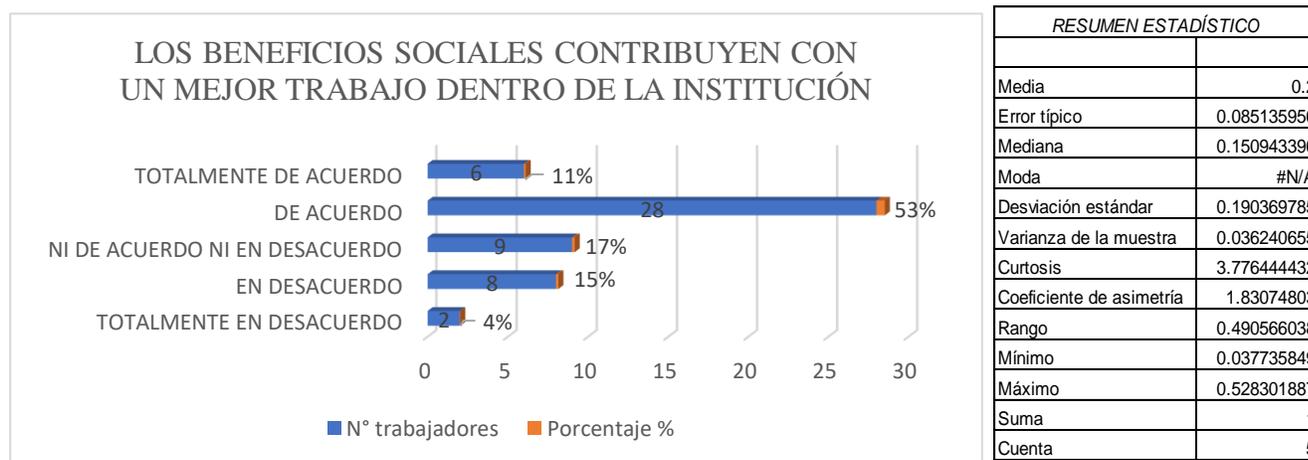
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 39, en relación a la institución fomenta a través de los beneficios sociales la satisfacción laboral, se describe totalmente en desacuerdo el 4%, en desacuerdo el 28%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 19%, de acuerdo el 22% y totalmente de acuerdo el 4%, lo que contraviene que los trabajadores están en de acuerdo con un 22%.

**Tabla 40:** Los beneficios sociales contribuyen con un mejor trabajo dentro de la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

Los beneficios sociales contribuyen con un mejor trabajo dentro de la institución.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
EN DESACUERDO	8	15%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	17%
DE ACUERDO	28	53%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	11%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 40**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

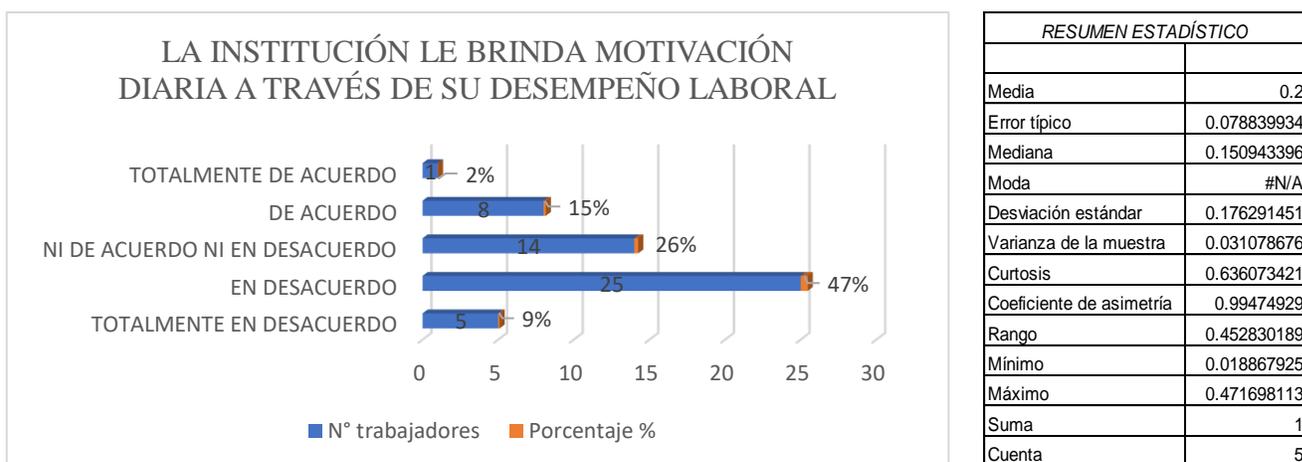
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 40, en relación los beneficios sociales contribuyen con un mejor trabajo dentro de la institución, se demuestra como totalmente en desacuerdo el 4%, en desacuerdo el 15%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 17%, de acuerdo el 53% y totalmente de acuerdo el 11%, lo que significa que de la opinión más elevada de los trabajadores está de acuerdo con un 53%.

**Tabla 41:** La institución le brinda motivación diaria a través de su desempeño laboral, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

La institución le brinda motivación diaria a través de su desempeño laboral.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	9%
EN DESACUERDO	25	47%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	26%
DE ACUERDO	8	15%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 41**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

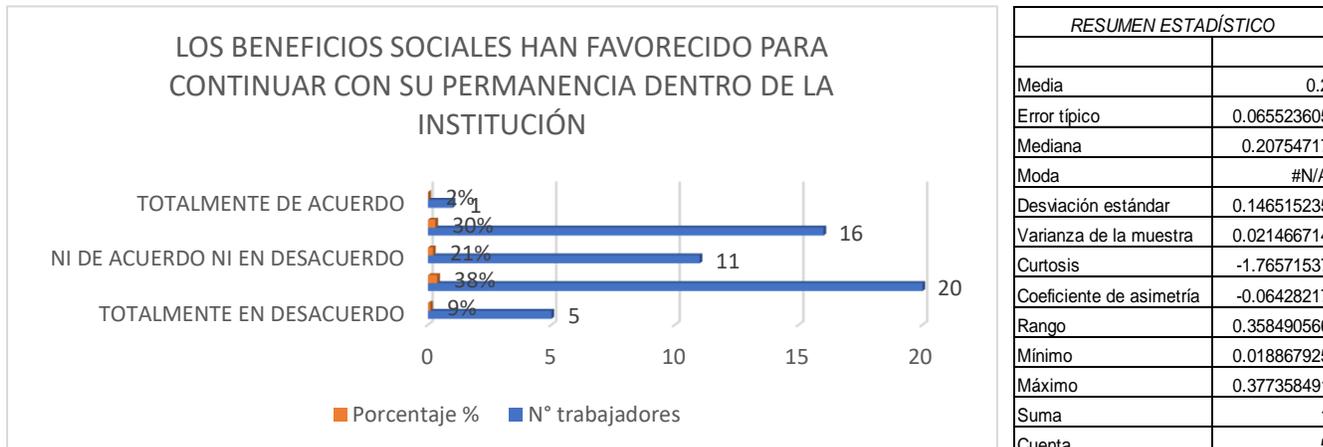
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 41, en relación a la institución le brinda motivación diaria a través de su desempeño laboral, se manifiesta totalmente en desacuerdo el 9%, en desacuerdo el 47%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 26%, de acuerdo el 15% y totalmente de acuerdo el 2%, lo que contraviene que los trabajadores están en desacuerdo con un 47%.

**Tabla 42:** Los beneficios sociales han favorecido para continuar con su permanencia dentro de la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

Los beneficios sociales han favorecido para continuar con su permanencia dentro de la institución.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	9%
EN DESACUERDO	20	38%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	21%
DE ACUERDO	16	30%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 42**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

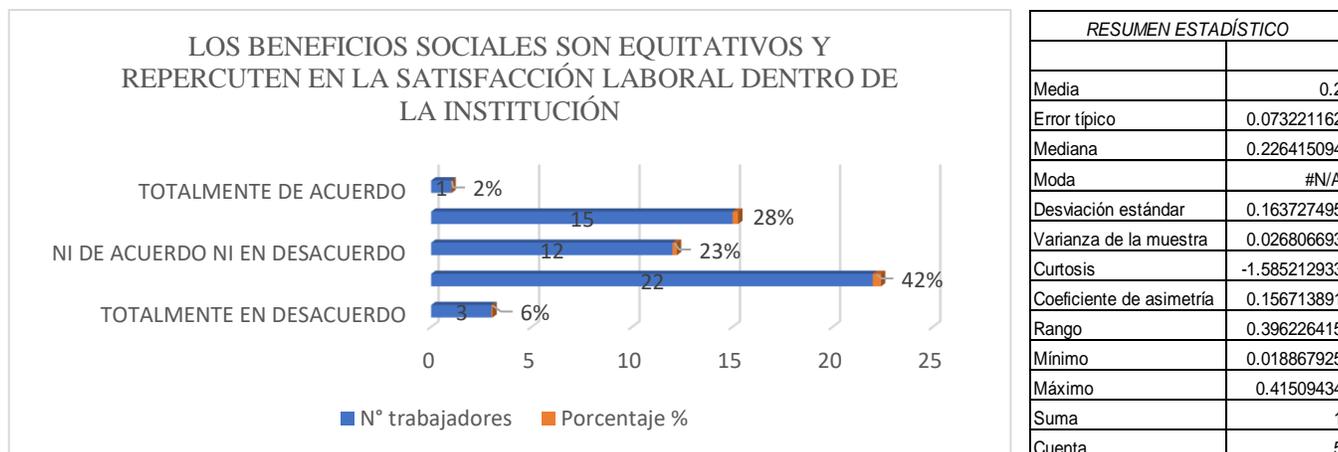
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 42, en relación a los beneficios sociales han favorecido para continuar con su permanencia dentro de la institución, se describe totalmente en desacuerdo el 5%, en desacuerdo el 38%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 21%, de acuerdo el 3% y totalmente de acuerdo el 2%, lo que contraviene que los trabajadores están en de acuerdo con un 20%.

**Tabla 43:** Los beneficios sociales son equitativos y repercuten en la satisfacción laboral dentro de la institución, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

Los beneficios sociales son equitativos y repercuten en la satisfacción laboral dentro de la institución		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	6%
EN DESACUERDO	22	42%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	23%
DE ACUERDO	15	28%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 43**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

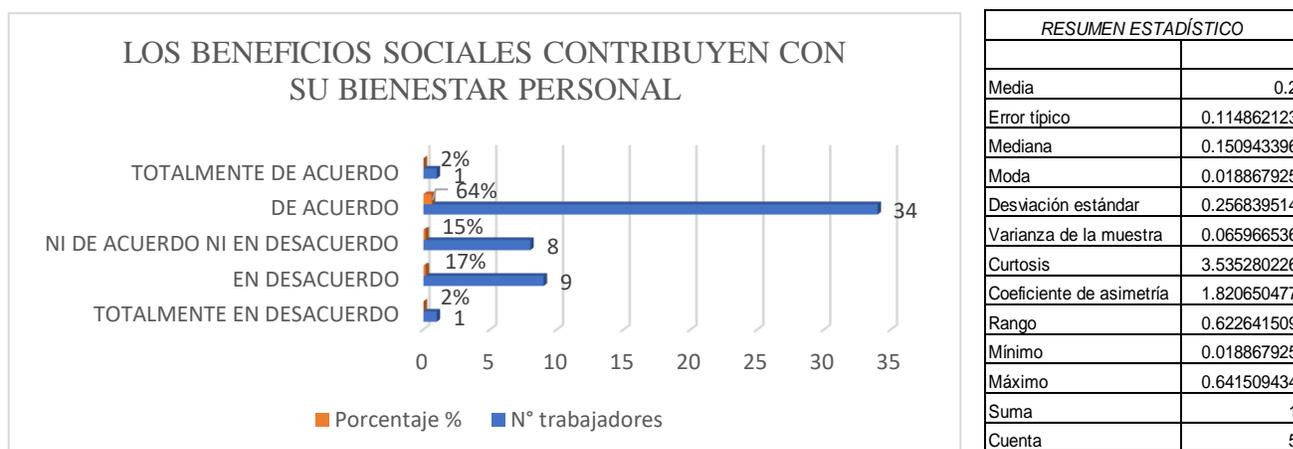
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 43, en relación a los beneficios sociales son equitativos y repercuten en la satisfacción laboral dentro de la institución, se aprecia que totalmente en desacuerdo el 6%, en desacuerdo el 42%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 23%, de acuerdo el 28% y totalmente de acuerdo el 2%, implicando que los trabajadores están en desacuerdo con un 42%.

**Tabla 44:** Los beneficios sociales contribuyen con su bienestar personal, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

Los beneficios sociales contribuyen con su bienestar personal.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2%
EN DESACUERDO	9	17%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	15%
DE ACUERDO	34	64%
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 44**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial *Lambayeque – EsSalud – 2020*”

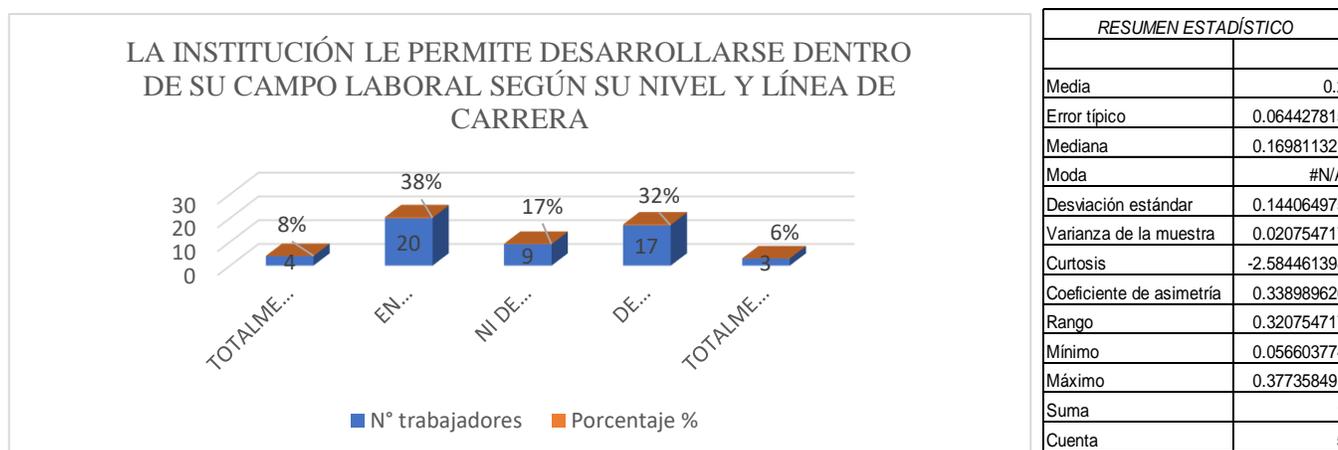
De acuerdo a la Tabla y Figura N° 44, en relación lo Los beneficios sociales contribuyen con su bienestar personal, se observa como totalmente en desacuerdo el 2%, en desacuerdo el 9%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 8%, de acuerdo el 64% y totalmente de acuerdo el 2%, lo que significa que de la opinión más elevada de los trabajadores está de acuerdo con un 64%.

**Tabla 45:** La institución le permite desarrollarse dentro de su campo laboral según su nivel y línea de carrera, cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020

La institución le permite desarrollarse dentro de su campo laboral según su nivel y línea de carrera.		
NIVELES	N° trabajadores	Porcentaje %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	8%
EN DESACUERDO	20	38%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	17%
DE ACUERDO	17	32%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	6%
TOTAL	53	100%

Nota: Elaborado en base al cuestionario aplicado del 31 de marzo al 10 de abril del 2021.

**FIGURA N° 45**



Nota: Cuestionario aplicado sobre “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque – EsSalud – 2020”

De acuerdo a la Tabla y Figura N° 45, la institución le permite desarrollarse dentro de su campo laboral según su nivel y línea de carrera, se aprecia como totalmente en desacuerdo el 8%, en desacuerdo el 38%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 17%, de acuerdo el 32% y totalmente de acuerdo el 6%, lo que contraviene de la opinión más elevada de los trabajadores es que está desacuerdo con un 38%.

### 3.2 Discusión de resultados

En relación a los resultados de la Figura N° 1 sexo y N° 2 edad se puede apreciar que la población de sexo femenino representa un porcentaje muy alto a diferencia del sexo masculino, esto significa que la población de trabajadoras mujeres del Policlínico Chiclayo Oeste que representa un 66% reciben todos los beneficios sociales que otorga esta institución. En relación a las edades se aprecia que fluctúan entre 31 a 70 años, resaltando los trabajadores de 51 a 60 años con un 57% simbolizando que estos trabajadores vienen percibiendo todos los beneficios sociales durante todo el tiempo que vienen laborando en esta institución. Como lo manifiesta Marroni (1977) la vida está integrada por un sistema el cual tiene un inicio y un fin, por lo tanto, el sistema social en la estructura de una institución se ve reflejada en el bienestar de los trabajadores a través de los beneficios sociales que la institución brinda y la satisfacción laboral con la que ellos producen durante su etapa laboral dentro de la institución.

De lo que se ha podido apreciar los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste representan una muestra representativa de una población económicamente activa como parte de un sistema social.

Con los resultados de la Figura N° 3 régimen laboral y N° 4 tiempo de servicio institucional, se ha evidenciado que existen tres regímenes laborales en la población trabajadora del Policlínico Chiclayo Oeste, el primer régimen laboral es el D.L N° 276, el segundo régimen laboral es el D.L. N° 728 y por último el D.L N° 1057 el grupo con mayor representatividad laboral son los trabajadores contratados bajo el régimen laboral D.L. N° 728 con el 81%.

Si nos enfocamos en que una empresa o institución es un sistema organizacional, que cuenta con una estructura política y funcional se puede decir que los beneficios sociales que esta brinda no necesariamente contribuirán en el bienestar de todos sus trabajadores como es en el caso de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste que no todos cuentan con el mismo régimen laboral y por lo tanto no todos reciben los mismos beneficios sociales.

## **SOBRE LA VARIABLES BENEFICIOS SOCIALES**

En relación a la variable beneficios sociales en la Figura N° 5 y 6, los resultados arrojados en el cuestionario aplicado son DE ACUERDO con un 36% que los beneficios sociales son justos en relación al trabajo que realiza dentro de la institución y EN DESACUERDO el 53% con relación a que los beneficios sociales que recibe son equitativos según los regímenes laborales.

Esto implica que los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste están DE ACUERDO, con los beneficios sociales que actualmente vienen percibiendo en relación al trabajo que desarrollan dentro de su institución, cuando se habla de beneficios sociales nos referimos a las prestaciones, productos, incentivos que todo empleador otorga a los trabajadores como parte de su política institucional, también se le considera como un aporte laboral que repercute en la satisfacción de productividad de la empresa, sin embargo en la actualidad estos beneficios han ido incrementando ya que a través de estos permitirá satisfacer las necesidades de los trabajadores y competir en el mercado para la permanencia de estos en la entidad y mantener la satisfacción laboral.

Con relación a la equidad de los beneficios sociales según los regímenes laborales EN DESACUERDO, se podría decir que aunque existan variedad de regímenes laborales los trabajadores pertenecen a una misma sociedad, y tienen las mismas necesidades por lo tanto, se debería promover que cualquier régimen laboral también debería percibir los mismos beneficios sociales sin discriminación alguna ya que el trabajo que realizan es tan igual a los trabajadores indistintamente que pertenezcan a otros regímenes laborales.

Parsons (1937) veía a la sociedad como una red con porciones acopladas las cuales aportan en mantener al sistema de la sociedad como un todo, lo que significa que, si estas porciones en este caso los beneficios sociales no

contribuyen a una permanencia o duración en la sociedad, por lo tanto, no duraran para otras generaciones posteriores.

Si los beneficios sociales son a favor de los trabajadores, en el caso de los colaboradores del Policlínico Chiclayo Oeste, no en todos los casos son en beneficio del trabajador como se ha podido apreciar la diferencia de regímenes laborales implica entre lo justo y lo equitativo, si se habla de lo justo implica los derechos que le asisten a cada trabajador y con lo relacionado a la equidad existen excepciones en los tres diferentes regímenes laborales.

Como se evidencia en la Figura N° 7 y 8, los resultados obtenidos del cuestionario aplicado son DE ACUERDO con un 66% de existir una variedad de beneficios sociales diferentes a los que recibe, mejoraría su satisfacción laboral y DE ACUERDO con un 38% que los beneficios sociales cubren sus necesidades básicas.

Esto manifiesta que los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste están DE ACUERDO que si hay variedad de beneficios sociales mejoraría su satisfacción laboral, para lograr esta satisfacción en los trabajadores, no solo implica los beneficios sociales sino al entorno de las condiciones de trabajo, para cumplir con esta satisfacción la institución está directamente comprometida con la calidad de trabajo y la rentabilidad de la misma.

Con lo relacionado a DE ACUERDO que los beneficios sociales cubren sus necesidades básicas, se puede apreciar que los beneficios sociales están ligados al bienestar personal del trabajador, como es el caso de la bonificación familiar o asignación familiar el cual cumple un aporte específico por tener hijos menores de edad, se ha podido apreciar que los trabajadores están de acuerdo que los beneficios sociales cubren sus necesidades básicas, si hablamos de necesidades básicas o fundamentales como son las de subsistencia y de protección significaría que por cada beneficio social adquirido las necesidades básicas de los trabajadores están coberturadas lo que significa que el bienestar de cada trabajador en relación a sus necesidades no se están viendo afectadas por contar con beneficios sociales que aportan a su desarrollo personal y familiar.

Según Parson (1937) en la teoría del funcionalismo, la sociedad es un sistema que presenta cambios en su entorno y para Luhmann (1997) redefine que la teoría de sistemas utiliza recursos de constructivismo, quiere decir que la sociedad se va a diferenciar de su entorno en relación a la complejidad, entonces la sociedad sería el entorno y la complejidad una variable del sistema, en el caso de los beneficios sociales mejoran la satisfacción laboral y cubre las necesidades básicas, ambas serían variables del sistema por lo tanto si no existieran los beneficios sociales

sería un problema en el sistema que involucraría a la sociedad, desde el punto de vista externo. Por tanto, si los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste obtuviesen nuevos beneficios sociales implicaría en que sus beneficios sociales podrían continuar cubriendo sus necesidades básicas teniendo en cuenta que cada vez el costo de vida incrementa según el estilo y calidad de vida del ser humano.

Como se aprecia en la Figura N° 9, 10 y 11, se observan los resultados obtenidos del cuestionario DE ACUERDO con un 40% relacionado con los beneficios sociales que le ofrece la institución, DE ACUERDO con un 68% algún cambio que interesaría realizar a los beneficios sociales y con un DE ACUERDO con un 57% le gustaría algún otro tipo de beneficio que la institución le otorgue.

De la información obtenida por parte de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste se ha podido evidenciar que no existe desconocimiento de los beneficios que los trabajadores reciben por parte de su institución, sin embargo a criterio de cada trabajador les gustaría que estos beneficios tengan un cambio, o algún otro tipo de beneficios, según nuestra legislación peruana los beneficios sociales están regulados y cada empleador brinda y otorga beneficios sociales según sus políticas institucionales pero existen beneficios que por ley corresponde otorgar sin discriminación alguna.

El sistema social según Parson (1937) dice que todo sistema social tiene necesidades mínimas de satisfacer, aquí se puede entender que los prerrequisitos funcionales que habla Parson interaccionan entre sí en el sistema social, en este caso si los beneficios sociales no satisfacen las necesidades de los trabajadores podríamos hablar de uno de los prerrequisito el cual sería el de satisfacción de necesidades, esto significaría que los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, no están satisfechos con los beneficios que perciben actualmente sino que desean otros tipos de beneficios sociales que contribuyan a su satisfacción de necesidades.

Si los beneficios sociales que perciben actualmente no satisfacen sus necesidades, por lo tanto, el sistema social actual debe evaluar si los beneficios sociales existentes cumplen con las expectativas de los trabajadores en este caso la institución con la finalidad de mantener la permanencia de sus trabajadores debe evaluar si los beneficios sociales que otorgan mantienen satisfechos a los trabajadores.

Como se aprecia en la Figura N° 12, los resultados obtenidos del cuestionario son en DESACUERDO y DE ACUERDO existe una igualdad de 38% relacionado con los beneficios sociales son su motivación diaria.

Esto quiere decir que los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste se encuentran con un porcentaje igualitario DESACUERDO y DE ACUERDO de motivación diaria en relación a los beneficios sociales que la institución le brinda. Si hablamos sobre motivación diaria se puede decir que es la capacidad que tienen las instituciones para demostrar mediante estímulos, en este caso a través de los beneficios sociales que los trabajadores diariamente cumplan con sus objetivos en relación al trabajo que realizan.

En la teoría del funcionalismo según Parson (1937) los individuos se desarrollan de acuerdo a los sistemas sociales, lo que les permitiría a través de sus roles cumplir con sus prerequisites significando que los sistemas sociales deben estar estructurados y compatibles con otros sistemas, en este caso la motivación diaria vendría a ser el resultado del rol desarrollado por el trabajador con el resultado de un sistema social.

Esto quiere decir, que la motivación diaria que los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste se ven reflejadas por los beneficios sociales que perciben, sin estos beneficios no se podría obtener resultados positivos a favor de la institución donde laboran, sencillamente el resultado obtenido es porque tanto el rol del trabajador, así como los beneficios sociales contribuyen al desenvolvimiento de los resultados obtenidos por la labor que realizan dentro de la institución.

## **SOBRE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

Como se aprecia en la Figura N° 13, 15 y 28, de los resultados evidenciados se ha obtenido un 51% de SATISFECHO en relación a las prestaciones otorgadas, con un 60% SATISFECHO relacionado al estado emocional y por último con un 66% SATISFECHO en relación a la satisfacción laboral. Con relación a las respuestas de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, se podría decir que las prestaciones otorgadas por parte de la institución se ven reflejadas en su estado emocional y satisfacción laboral, es por eso que las respuestas emitidas por cada trabajador son en relación a la reciprocidad que existe entre la institución y sus trabajadores, con la finalidad de que esta relación permanezca, la institución debe trabajar con los medios necesarios y continuar la permanencia de la influencia de estos factores en la organización y como resultado tener satisfecho a los trabajadores.

Se podría decir que las prestaciones están reguladas por legislación, el estado de ánimo está relacionado a una actitud y la satisfacción laboral es la respuesta de conformidad del trabajador en relación a su entorno laboral. Por lo consiguiente para Manso (2002) según la teoría de los factores, el factor de higiene está relacionado a como el trabajador se siente frente a las condiciones de la empresa, en ese sentido a través de la oportunidad, la permanencia y estabilidad que la institución brinda a sus trabajadores se evidencia su satisfacción laboral.

Con la finalidad de que los trabajadores permanezcan SATSIFECHOS la institución debe promover e incentivar a través de las áreas competentes que las condiciones laborales para cada trabajador sean de motivación diaria la cual permitirá mejorar el desenvolvimiento y repercutirá en la atención del cliente externo.

Como se aprecia en la Figura N° 14, 20 y 27, se observan los resultados obtenidos del cuestionario SATISFECHO con un 53% relacionado a las oportunidades que ofrece la institución, con un 68% SATISFECHO con la presencia en la institución y con un 58% SATISFECHO relacionado a la estabilidad laboral.

De las respuestas vertidas por los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, si hablamos de satisfacción laboral relacionado a oportunidades, presencia y estabilidad, se podría decir que conseguir o alcanzar una mejora o permanencia laboral, desenvolverse y estar comprometido con la institución, es un índice de satisfacción para el trabajador.

Según la teoría de los dos factores para Manso (2002) los factores higiénicos se refieren a las necesidades fisiológicas y estas necesidades incluyen un tipo social. Por lo tanto, la información obtenida por parte de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste se refleja que todos los trabajadores tienen necesidades y que a través de la satisfacción laboral como resultado de las oportunidades de permanencia y la estabilidad laboral dentro de la institución los trabajadores se encuentran SATISFECHOS, lo cual implica que la institución ha generado sistemas administrativos para poder retener o mantener a sus trabajadores dentro de la institución y generar una lealtad institucional que repercute en el servicio que brinda al cliente externo.

Esta satisfacción debe permanecer activa en la institución ya que como se ha podido evidenciar los trabajadores demuestran su satisfacción con las oportunidades que la institución les brinda y a pesar del transcurrir el tiempo se evidencia su compromiso institucional a través de su estancia y permanencia laboral.

Como se aprecia en la Figura N° 16 y 26, se observan los resultados obtenidos del cuestionario INSATISFECHO con un 47% en relación al reconocimiento por tiempo de servicio y el 53% de INSATISFECHO en relación a las posibilidades de progreso o promoción.

Según las respuestas evidenciadas por los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, si hablamos de reconocimiento laboral y posibilidades de progreso o promoción, se puede entender al reconocimiento como un beneficio monetario o también público por la labor que desarrolla un trabajador y si definimos a posibilidades de progreso es mejorar la condición del trabajador tanto en su entorno personal como familiar, ambos se desarrollan dentro de la institución laboral.

Para la teoría de los dos factores, según Manso (2002) el reconocimiento y las posibilidades de progreso son factores motivacionales dado que es como el trabajador se siente en relación a su desempeño laboral.

Por lo consiguiente, de la información obtenida por parte de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste se refleja que se encuentran INSATISFECHO ante la falta de reconocimiento y posibilidades de progreso dentro del ámbito institucional, esto repercute en que los trabajadores opten por buscar un trabajo alternativo, teniendo como implicancia que el trabajador tenga bajo rendimiento en atención al cliente externo por la falta de factores motivacionales. Con la finalidad de mejorar esta insatisfacción la institución debe elaborar programas de reconocimiento por tiempo de servicio y evaluar las posibilidades de promoción en los trabajadores.

Como se aprecia en la Figura N° 17, 18 y 24, se observan los resultados obtenidos del cuestionario INSATISFECHO con un 51% relacionado a las herramientas necesarias para realizar sus actividades, con un 42% INSATISFECHO con los cambios de funcionarios y con el 43% INSATISFECHO con las condiciones del lugar de trabajo.

Como se puede evidenciar las respuestas de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste es de INSATISFECHO lo que puede conllevar a que los trabajadores no puedan desarrollar sus actividades diarias por no contar con las herramientas apropiadas para el normal desenvolvimiento de sus actividades, en lo relacionado a los cambios de funcionarios los trabajadores no tienen injerencia alguna pero se respeta desde su punto de vista su insatisfacción, y en relación a las condiciones de trabajo esta debe cumplir con características estructurales que no perjudiquen la salud del trabajador sino que velen por su integridad física.

Para Herzberg, según la teoría de factores de motivación – higiene asociados a la satisfacción o insatisfacción como es el caso de que toda institución tiene el deber de brindar las herramientas necesarias de trabajo a su personal, asimismo designa o encargar funcionarios idóneos para el puesto que va a desempeñarse como líderes y las condiciones de lugar de trabajo deben ser las mínimas y necesarias que permitan que el trabajador se sienta motivado y satisfecho.

De las evidencias obtenidas los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste se encuentran insatisfechos lo que puede conllevar a que los trabajadores no puedan desarrollar sus actividades diarias por carecer de las herramientas apropiadas para el normal desenvolvimiento de sus actividades, en lo relacionado a los cambios de funcionarios la institución es la que determina los cambios, respetando la opinión vertida de insatisfacción por parte de los trabajadores, y lo relacionado a las condiciones de trabajo esta debe cumplir con características estructurales que no perjudiquen la salud del trabajador sino que velen por su integridad física, psicológica y emocional.

Como se aprecia en la Figura N° 19 y 23, se observan los resultados obtenidos del cuestionario SATISFECHO con un 62% relacionado a rotación en áreas laborales y 77% SATISFECHO con relación a la experiencia en la institución.

De la información obtenida se ha evidenciado que los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste están SATISFECHO con las rotaciones en las diferentes áreas y en relación a la experiencia en la institución, se puede obtener que sea el lugar donde el trabajador se desenvuelva para poder adquirir experiencia lo que le va a permitir conocer el desenvolvimiento de cada área y los servicios que ofrece la institución.

Se entiende por rotación de áreas laborales a los cambios que la institución realiza a un trabajador para desarrollar las mismas tareas u otras según sea la necesidad de servicio, y lo relacionado a experiencia en la institución es el conjunto de conocimientos que un trabajador ha adquirido durante el transcurso de un tiempo en una determinada actividad profesional.

Para la teoría de factores según Herzberg estos dos resultados son factores de higiene y que según su consecuencia tiene al trabajador SATISFECHO, por lo consiguiente los trabajadores están conformes con las rotaciones que la institución pueda realizar, esto significa que el cambio no es temor alguno para los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste y con relación a las experiencias se podría decir que es un complemento a la rotación, considerando que el desenvolvimiento en las áreas donde los trabajadores se desempeñen o realicen tareas según su modalidad de contrato, nivel y línea de carrera con las rotaciones implicaría obtener experiencia laboral e institucional.

Por lo consiguiente los trabajadores están conformes con las rotaciones que la institución pueda realizar, esto significa que el cambio es beneficioso tanto para el trabajador como la institución y si a esto le añadimos la experiencia que generaría el conocer las diferentes áreas y servicios que brinda la institución es un plus para el trabajador que mañana más tarde pueda desenvolverse en cualquier campo dentro de la institución.

Como se aprecia en la Figura N° 21 y 22, se observan los resultados obtenidos del cuestionario SATISFECHO con un 68% relacionado a la comunicación afectiva y amigable, y un 68% SATISFECHO con relación al apoyo de sus compañeros en sus labores.

De lo que se puede evidenciar las respuestas de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste es SATISFECHO relacionado a la comunicación afectiva y el apoyo entre compañeros de trabajo.

Si hablamos de comunicación se debe hacer referencia a la variedad de emociones, sentimientos que se pueden evidenciar a través de la comunicación permitiendo la satisfacción de poder compartir nuestros sentimientos y si esta comunicación la desarrollamos con los compañeros de trabajo, se podría lograr una actitud de compañerismo, generando un vínculo dentro del área laboral y de apoyo.

La comunicación y el compañerismo forman parte de la teoría de factores de higiene según los resultados se ha obtenido SATISFECHO, por lo consiguiente los trabajadores ha desarrollado un vínculo muy unido dentro del área donde desarrollan sus actividades esto beneficia al estado físico y emocional de los trabajadores.

Como institución debe promover estrategia de compañerismo las cuales van a beneficiar a los trabajadores y repercutir en su producción laboral y su estado emocional, lo que implicaría que estas acciones motiven y la identificación laboral y trato al cliente externo se vea reflejado institucionalmente.

Como se aprecia en la Figura N° 25 y 29, se observan los resultados obtenidos del cuestionario INSATISFECHO con un 42% igualando la respuesta SATISFECHO con un 42%, en relación al salario y con un 47% INSATISFECHO con relación al incremento salarial.

De lo apreciado como respuesta de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste es INSATISFECHO y SATISFECHO y en relación al incremento salarial INSTISFECHO.

En la teoría de factores el salario forma parte del factor de higiene en este caso existe una igualdad de respuesta de INSATISFECHO y SATISFECHO en relación al salario que perciben los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste y en lo relacionado a un incremento salarial cada cinco años también existe la respuesta de INSTSIFECHO, que ha generado esta igualdad en la respuesta de los trabajadores esto significa que la mitad de los trabajadores esta conforme y la otra mitad desconformes se podría decir que las necesidades que cada trabajador tiene no pueden ser satisfecha con el salario que viene percibiendo en algunos casos y en otro si es suficiente. En lo relacionado a un incremento salarial cada 5 años también existe una insatisfacción esto quiere decir que los trabajadores no están conformes a este incremento remunerativo cada cierto tiempo, la insatisfacción de los trabajadores evidenciaría que sus motivaciones están siendo perjudicadas ante la insatisfacción de este rubro.

Para mantener una satisfacción en lo relacionado al salario la institución debe evaluar la causa que ha conllevado el grado de insatisfacción con el sistema salarial no en todos los casos, pero si un porcentaje medio está inconforme con la remuneración percibida y que esto implicaría en un nivel de insatisfacción y perjudicaría al cliente externo por lo que, se debe tener en cuenta el grado de insatisfacción en el rubro salario en los trabajadores de Policlínico Chiclayo Oeste.

Como se aprecia en la Figura N° 30, 31 y 32, se observan los resultados obtenidos del cuestionario SATISFECHO con un 49% en relación a los protocolos institucionales, el 77% de SATISFECHO en relación al puesto laboral actual y con un 58% SATISFECHO en relación a la ética profesional e institucional.

De los resultados obtenidos de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, se encuentran SATISFECHO con los protocolos utilizados por la institución que les ha permitido desenvolverse dentro de sus actividades profesionales, también satisfechos en el puesto que viene laborando y con lo relacionado a la ética profesional e institucional.

Sobre los protocolos que utiliza la institución se puede decir que EsSalud tiene normas que regulan cada una de las acciones que se desarrollan dentro de esta institución, con lo relacionado al puesto laboral donde actualmente se viene desarrollando el trabajador el mismo que se encuentra satisfecho y en lo que respecta a la ética profesional son aplicadas durante todo el desarrollo de la actividad laboral de los trabajadores, según los códigos profesionales que cada quien ostenta y que deben cumplirse mediante principios y valores dentro del desempeño laboral y profesional.

En la teoría de factores los protocolos, el puesto actual y la ética profesional, forman parte de los factores de higiene, que influyen en el desenvolvimiento diario del quehacer de cada trabajador, estos están presentes teniendo criterios éticos y profesionales que deben permanecer antes, durante y después de la atención al cliente externo y que no deben faltar en el trabajador de esta institución.

Con la finalidad de velar por la integridad física de los trabajadores la institución debe cumplir con los protocolos, principios y ética profesional la cual le permitirá brindar un servicio de calidad y calidez al cliente externo y esto redundará en la imagen institucional y la satisfacción de los trabajadores.

## **SOBRE LA VARIABLE LOS BENEFICIOS SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL**

Como se aprecia en la Figura N° 33, 36 y 39, se observan los resultados obtenidos del cuestionario DE ACUERDO con un 58% en relación a que los beneficios que brinda la institución repercuten en su satisfacción laboral, con un 36% DE ACUERDO con el grado de satisfacción con los beneficios sociales que le proporciona la institución y con un 42% DE ACUERDO la institución fomenta a través de los beneficios sociales la satisfacción laboral. En estos resultados se trata de obtener una relación entre los beneficios sociales y la satisfacción laboral como se aprecia en los resultados conseguidos de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, ambas variables tienen un grado de aceptación DE ACUERDO, si se evalúa cuáles son los beneficios sociales que la institución viene otorgando y como estos repercuten en la satisfacción laboral, se podría decir que tanto la institución como el trabajador se estaría beneficiando, obteniendo como resultado el bienestar para los trabajadores y la mejora en la atención el cliente externo. Para Toyama (2008) explica que los beneficios sociales laborales constituyen combinaciones en las relaciones laborales personalizadas constituyéndose una demanda repetida en los procesos profesionales. En ese sentido la teoría del funcionalismo relacionada a que todo sistema en este caso institucional repercute en un sistema de bienestar personal para sus trabajadores obteniendo resultados positivos que están beneficiando al sistema institución-trabajador, y en relación a la teoría de los dos factores de Herzberg las variables beneficios sociales y satisfacción laboral son factores de higiene porque están relacionados a como el trabajador se siente en relación a las condiciones que dispone la empresa, y en este caso el trabajador está satisfecho con los benéficos que la institución le viene otorgando.

Por lo consiguiente la experiencia que se demuestra en el Policlínico Chiclayo Oeste, es que los trabajadores están DE ACUERDO tanto con los

beneficios sociales recibidos y como estos desarrollan su satisfacción laboral se podría decir que ambas variables repercuten en el desarrollo tanto profesional como institucional.

Como se aprecia en la Figura N° 34, 37, 41, 45, se observan los resultados conseguidos del cuestionario EN DESACUERDO con un 34% en relación a las oportunidades de crecimiento laboral institucional, con un 49% en DESACUERDO con las herramientas necesarias que brinda la institución, con un 47% EN DESACUERDO a la motivación diaria a través de su desempeño laboral y por último EN DESACUERDO con un 38% la institución le permite desarrollarse dentro de su campo laboral según su nivel y línea de carrera.

Con los resultados obtenidos se desea conocer el grado de satisfacción de los trabajadores en relación a la oportunidad de crecimiento laboral institucional, a las herramientas laborales otorgadas por la institución, la motivación diaria a través del desempeño laboral y el desarrollo dentro del campo laboral según su profesión, como se puede evidenciar los resultados obtenidos de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, en relación a la teoría de los dos factores de Herzberg se ha dividido en factores motivacionales en esta caso la oportunidad de crecimiento laboral los trabajadores están EN DESACUERDO por que estos realizan un esfuerzo para crecer profesionalmente sin embargo, para que puedan lograr este crecimiento dentro de la institución deben esperar que exista un concurso interno y lograr así escalar profesionalmente, en lo relacionado a la motivación diaria a través del desempeño laboral en DESACUERDO la motivación es importante dentro de la organización ya que a través de la cual se puede observar el esfuerzo del trabajador, el mismo que debe ser estimulado para lograr sus objetivos personales e institucionales, no lográndose esa motivación que involucre no solo la satisfacción del cliente externo sino del trabajador que diariamente satisface la necesidad del cliente externo, viendo disminuido su motivación dentro de la institución, en lo relacionado al desarrollo dentro de su campo laboral según su nivel y línea de carrera en DESACUERDO que si bien es cierto los trabajadores inicialmente postularon en un proceso de convocatoria obteniendo una plaza vacante y con el transcurrir del tiempo han logrado culminar estudios

profesionales o segunda especialidad y deseando desarrollarse según su nivel y línea de carrera no pueden lograr el tan anhelado ascenso dado que la institución debe realizar un concurso interno a fin de que los trabajadores puedan desenvolverse en el campo laboral que anhelan. En lo relacionado con las herramientas necesarias que brinda la institución es un factor de higiene que forma parte del deber de la institución y que los trabajadores están en DESACUERDO a través de estas herramientas los trabajadores desarrollan sus actividades diarias con la finalidad de mejorar los procedimientos de atención para con el cliente externo, en lo relacionado a este ítem la institución debe reevaluar por que el resultado de insatisfacción del trabajador y en que debería mejorar las herramientas que la institución otorga a los trabajadores. Según Robbins (1988) refiere que la Satisfacción Laboral es una de las tres actitudes primordiales que un trabajador tiene concernientes a su trabajo. Esta satisfacción laboral describe un momento entusiasta y verdadero, generándose a través de la emoción y de la ecuanimidad de las rutinas profesionales de la persona emparentada a una condición en su beneficioso trabajo, teniendo en cuenta que esta puede influir en su comportamiento.

Por lo expuesto, la teoría de los dos factores influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores tanto los factores de higiene que están relacionados a como el trabajador se siente en relación a las condiciones de la empresa y los de motivación están relacionados a como se siente el trabajador en relación a su cargo, esto implica que para lograr la satisfacción laboral de los trabajadores se debe lograr que ambos factores logren alcanzar las satisfacción de necesidades de cada trabajador, debiendo trabajar empáticamente entre el trabajador y los líderes o funcionarios que dirigen a esta prestigiosa institución.

Por lo consiguiente, la experiencia que se demuestra en el Policlínico Chiclayo Oeste, es que los trabajadores están en DESACUERDO por no contar con factores de higiene no de motivación, que hayan satisfecho sus necesidades.

Como se aprecia en la Figura N° 35 se observan los resultados obtenidos del cuestionario EN DESACUERDO con un 43% en relación a la satisfacción que produce su trabajo es por los beneficios sociales.

A través de estos resultados se trata de obtener una relación entre la satisfacción y los beneficios sociales, se puede apreciar en los resultados obtenidos de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, EN DESACUERDO lo que quiere decir que no necesariamente la satisfacción laboral se puede lograr por los beneficios sociales, se podría decir que los trabajadores se encuentran identificados con la institución y no necesariamente los beneficios sociales recibidos sean los que promuevan su satisfacción en el trabajo. Para Hoppock (1935) nos dice que la satisfacción es uno de los resultados importantes del trabajo humano existiendo una relación entre la satisfacción y el desempeño, lo que se podría decir que en el caso de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, simple y llanamente su satisfacción es producida por su labor que realizan diariamente.

En ese sentido la teoría de factores de Herzberg las variables beneficios sociales y satisfacción laboral son factores de higiene las cuales están relacionadas a como se siente el trabajador, en relación a las circunstancias otorgadas por la empresa y como este se desenvuelve dentro de su institución.

Por lo consiguiente la experiencia que se demuestra en el Policlínico Chiclayo Oeste, es que los trabajadores están en DESACUERDO en que su satisfacción laboral no necesariamente es por los beneficios sociales que perciben sino es por su profesionalismo, su ética profesional y por la identificación para con la institución que hoy les alberga.

Como se aprecia en la Figura N° 38, 40, 44, se observan los resultados conseguidos del cuestionario en DE ACUERDO con un 34% en relación de los beneficios sociales y su satisfacción laboral usted es valorado por la institución, con un 53% en DE ACUERDO los beneficios sociales contribuyen con un mejor trabajo dentro de la institución, y por último con un 64% DE ACUERDO los beneficios contribuyen con su bienestar personal.

Con los resultados obtenidos se desea conocer como los beneficios sociales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en relación a la valoración laboral y bienestar personal, como se aprecia de los resultados obtenidos de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste, con relación a la teoría de los dos factores de Herzberg se ha dividido en factores motivacionales en esta caso la oportunidad de crecimiento laboral en los trabajadores su respuesta es DE ACUERDO lo que significa que se sienten valorados por su labor que realizan en el desempeño de sus funciones, y con lo relacionado a un mejor trabajo dentro de la institución es un factor de higiene, lo que implicaría tener un mejor puesto de trabajo dentro de la institución, que a través de los beneficios sociales favorecidos por la institución los trabajadores han podido mejorar sus niveles académicos lo que le va a permitir obtener un mejor puesto o cargo dentro de la institución y con lo relacionado al bienestar personal, esto implica que a través de los beneficios sociales el estándar de vida del trabajador ha mejorado.

Según Chiavenato (2006) los beneficios sociales son los productos, bienestares sociales que los empleadores brindan a sus colaboradores para reservar energías e inquietudes. Y para Kovach (1977) la satisfacción laboral es el grado de satisfacción en el trabajo, y repercute en el bienestar personal e incluso en la satisfacción de la vida del trabajador.

A través de ambas variables se evidencia que una repercute de la otra dado que sin beneficios sociales no existiría satisfacción laboral, ambas variables están presentes y relacionadas como una causa y efecto, lo que se podría

aportar en relación a que produce los beneficios sociales es que la satisfacción laboral no solo se vea aplicada en el ámbito laboral, sino en el bienestar social de trabajador y que este perdure por el tiempo que el trabajador permanezca en la institución, logrando así una correlación entre las prestaciones y el desempeño de cada trabajador dentro de la institución como es el Policlínico Chiclayo Oeste.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

De la investigación realizada se comprobó que a mayores prestaciones otorgadas por el empleador, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD, obteniendo un DE ACUERDO de 66%, que los beneficios sociales pertenecen al sistema remunerativo del trabajador, la cual brinda cobertura a sus necesidades personales y al encontrarse beneficiado con estas prestaciones, la satisfacción laboral del trabajador se refleja en su bienestar, en el desempeño de su trabajo y su entorno, implicando que esta hipótesis se cumple en la investigación.

A través de la investigación se demostró que, a mayor salario, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD, concluyendo que los trabajadores se encuentran SATISFECHOS e INSATISFECHOS con un 22%, con el salario que perciben, lo que genera una controversia de igualdad en las respuestas, donde por una parte se cumple que a mayor salario mayor satisfacción, considerando que el salario se relaciona a los ingresos económicos que percibe el trabajador y como consecuencia genera mayor satisfacción en su

entorno laboral, en un segundo resultado esta hipótesis no se ha podido demostrar.

Se demostró a través de la investigación realizada que, a mayor estado emocional, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD, donde se concluyó que el 66% está SATISFECHO en relación a su estado de ánimo la cual se refleja en la actitud y la mayor satisfacción laboral es la respuesta de conformidad del trabajador en relación a su entorno laboral, cumpliéndose esta hipótesis en relación a mayor satisfacción laboral.

Se comprobó que, a mejor desempeño laboral, mejor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD, donde se concluyó que los trabajadores se encuentran EN DESACUERDO con un 47%, con lo relacionado a mejor desempeño laboral, se pudo observar que a pesar de los aportes del trabajador con sus habilidades, conocimientos y actitudes la organización no valora su desempeño, por lo tanto, no se cumple esta hipótesis en relación a mejor satisfacción laboral.

Se demostró a través de la investigación que, a mejores condiciones de trabajo, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD, concluyéndose como resultado INSATISFECHO con el 43%, teniendo en cuenta que las condiciones de trabajo se relacionan en forma sistemática con la productividad de la institución y si se considera las necesidades de los trabajadores como el caso de las rotaciones, el estado físico, emocional y el desempeño laboral, estas repercuten en la satisfacción laboral, por lo tanto esta hipótesis no se cumple en la presente investigación.

Se comprobó que, a mayores oportunidades de ascenso, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial

Lambayeque ESSALUD, donde se concluyó EN DESACUERDO un 38%, si se considera la oportunidad de ascenso como la posibilidad de superación y el desarrollo personal, en este caso el medio laboral no está cumpliendo con las condiciones laborales; las cuales no permiten que el trabajador se desarrolle dentro de los procesos donde intervienen, por lo tanto, su desacuerdo está sustentado a que el índice de insatisfacción está relacionado a las condiciones de trabajo, por lo tanto, esta hipótesis no se cumple en la investigación.

Asimismo, se pudo comprobar que, a mayor compañerismo en el trabajo, mayor satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD, donde se concluye SATISFECHO con un 68% si consideramos el compañerismo que es la idea de que todos trabajan por un bien en común y que sin importar cargos, responsabilidades e incluso diferencias; por sobre todo están los objetivos y metas institucionales, y al tratar de conseguirlos todos se apoyan mutuamente, por tanto la satisfacción laboral es mayor si se evidencia que el compañerismo prevalece en la institución, cumpliéndose esta hipótesis en la investigación.

## **4.2 Recomendaciones**

Después de haber establecido las conclusiones de esta investigación se formaliza las siguientes recomendaciones:

Con la finalidad de mantener el nivel de relación entre los beneficios sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud – 2020, se sugiere que la Oficina de Recursos Humanos de EsSalud, a través del Programa de Inducción al cual le vamos a denominar “Bienvenidos a su segundo hogar”, el mismo que debe señalar el siguiente contenido: Como primer paso la introducción general en

la cual se debe consignar un Manual de bienvenida estructurado (historia, objetivos, organigrama, misión, visión, valores, descripción del área donde va a laborar, descripción de las funciones).

En un segundo paso se aplicará una prueba de entrada y salida, con la finalidad de evaluar y medir el grado de satisfacción de los nuevos integrantes del equipo de trabajadores de EsSalud, las preguntas que se abordarán en la prueba estarán relacionadas a que tanto conocen sobre los beneficios sociales, prestaciones, remuneraciones, compensaciones, carga de trabajo, trabajo en equipo, manejo de recursos.

Y como tercer paso realizar un recorrido por las instalaciones de EsSalud, con la finalidad de que los nuevos trabajadores tengan una referencia de los clientes a los cuales se les brindan los servicios. Culminado este proceso se tomará la prueba de salida, a fin de evaluar el grado de satisfacción con que el nuevo recurso humano ha ingresado a las filas de EsSalud y posteriormente en un plazo de un año, se realizará un seguimiento a los trabajadores que ingresaron y se les volverá aplicar una nueva encuesta con la finalidad de conocer en este lapso de tiempo que ha motivado al trabajador a continuar en las filas de la familia de EsSalud.

En lo concerniente al nivel de relación entre el salario y la satisfacción laboral, el resultado es igualitario tanto de satisfacción como insatisfacción, esto implica que los trabajadores se encuentran divididos internamente en relación a la escala salarial, el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos, debe coordinar con el responsable del envío de las boletas de pago a los diferentes correos personales de los trabajadores, donde debe consignar información relacionada a las escalas salariales teniendo en cuenta los diferentes regímenes laborales, y con la finalidad que cada trabajador este actualizado con las diferentes modificaciones salariales y eso contribuya a mantener una mejor relación de la satisfacción laboral como parte de su desempeño dentro de la institución.

Para mantener la relación entre el estado emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD – 2020, se debe desarrollar un mejor clima de trabajo, que pueda contribuir con la actividad motivacional, teniendo en cuenta que el resultado de satisfacción está presente en los trabajadores de EsSalud. A través de la Oficina de Recursos Humanos quien debe fomentar y programar actividades de reconocimiento tales como: “Eres muy valorado en EsSalud” donde los jefes inmediatos puedan valorar mediante reconocimientos públicos por los logros obtenidos en favor de cada servicio, oficinas, áreas en la que estos trabajadores vienen laborando: Para el desarrollo de esta actividad se va realizar un Plan de trabajo donde la Oficina de Gestión y Desarrollo que es la encargada de evaluar el avance de las metas según los indicadores de gestión, verifique qué servicio ha cumplido con sus metas en forma trimestral y que todos los trabajadores de dicho servicio sean reconocidos por sus jefes y se les pueda otorgar un reconocimiento el cual puede ser un diploma o documento que forme parte de su legajo de personal, como una motivación por el logro obtenido como equipo de trabajo. A través de esta modalidad de reconocimiento se desea fomentar un mejor clima laboral, el cual se verá repercutido en el estado emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Para contribuir con el reconocimiento de EsSalud como institución se debe reconocer también los logros de los trabajadores ya que dicho logro es obtenido por el grupo humano que labora en esta institución.

Para lograr la relación del desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD - 2020, se debe desarrollar un mejor clima de trabajo, consiguiendo que la Oficina de Recursos Humanos y la Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia, a través de un Plan de acción

puedan diseñar un Feedback interno denominado “EsSalud valora tu trabajo”, a través de esta actividad se desea aplicar una encuesta de satisfacción laboral, en la cual se quiere obtener resultados que ayude a mejorar el ambiente de trabajo y obtener la satisfacción laboral de los trabajadores, para lo cual la institución debe comprometerse voluntariamente en trabajar para lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores, que no quede solo en papel sino realice acciones que conlleven a valorar el desempeño del trabajador lo cual va a repercutir en mejorar la atención del cliente externo.

Para generar un mejor nivel de relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD - 2020, se deben generar estrategias para lograr la motivación profesional de los trabajadores, con la finalidad de que el trabajador mejore su satisfacción laboral la cual se ve afectada actualmente. A través de la Unidad de Legajo y Bienestar de Personal, se deben realizar talleres como “Tu motivación es importante para nosotros”, como primer paso se aplicará una encuesta relacionada a las condiciones laborales, de los resultados obtenidos se informará a la Oficina de Recursos Humanos con la finalidad que se genera estrategias de motivación profesional a los trabajadores, tales como: realizar mejorar en los ambientes de trabajo, flexibilización en los periodos de descanso, un trabajador cuando se siente valorado su actitud mejora repercutiendo una satisfacción laboral en beneficio de la institución.

Con la finalidad de mejorar la relación de las oportunidades de ascenso y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD - 2020, la Oficina de Recursos Humanos a través de la Unidad de Capacitación y Docencia, debe crear estrategias para generar una cultura profesional a la cual denominaremos “Tus logros son nuestros logros también” que implique a que los trabajadores generen buenas prácticas las cuales deben coadyuvar a obtener como resultado un

aprendizaje de cambio como profesionales y como institución. A través del desarrollo de talleres de crecimiento profesional y la participación de los trabajadores se pueda lograr fortalecer el crecimiento personal de los trabajadores y a su vez se vea reflejada en la satisfacción laboral.

Para fortalecer la relación de compañerismo en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque ESSALUD - 2020, a través de la Unidad de Legajo y Bienestar de Personal, se promoverá el taller “El valor de tu amistad” que permitan realizar trabajo en equipo y crear lazos de amistad entre los trabajadores, con la finalidad de que en momentos de descanso o desconexión puedan conocerse mutuamente y realizar actividades al aire libre que permitan no solo fortalecer lazos de amistad sino de empatía entre los trabajadores.

## REFERENCIAS

AREVALO REYES, R. O. D. O. N. A. L. D. O. (2015). FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS PARTICULARES DEL DISTRITO DE CASTILLA - PIURA. RECUPERADO

BERICAT, E. D. U. A. R. D. O. (2012). EMOCIONES. *SOCIOPEDIA.ISA*, 1(Arrangement of *SOCIOPEDIA.ISA*), 1-2. [HTTPS://DOI.ORG/10.1177/205684601261](https://doi.org/10.1177/205684601261)

BILLIKOPF ENCINA, G. R. E. G. O. R. I. O. (2003). ADMINISTRACION LABORAL AGRICOLA: CULTIVANDO LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL. RECUPERADO DE [HTTPS://NATURE.BERKELEY.EDU/UCCE50/AGRO-LABORAL/7LIBRO/04S.PDF](https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/04s.pdf)

CALVO, R. E. D. O. N. D. O. (2012). CONDICIONES LABORALES EN EL MUNDO EMPRESARIAL. RECUPERADO DE [HTTPS://UVADOC.UVA.ES/BITSTREAM/10324/1860/1/TFG-L%2064.PDF](https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1860/1/TFG-L%2064.pdf)

DEL AGUILA LOPEZ, J. A. C. K. R. A. Y. M. U. N. D. O., & PIÑA VASQUEZ, P. E. R. L. A. P. E. T. R. O. N. I. L. A. (2017). COSTO DE LA BANDA REMUNERATIVA DE LA EMPRESA SEGIPSAC EN EL AÑO 2017. RECUPERADO DE [HTTP://REPOSITORIO.UNAPIQUITOS.EDU.PE/BITSTREAM/HANDLE/UNAP/4945/JACK\\_TESIS\\_TITULO\\_2017.PDF?SEQUENCE=1&ISALLOWED=Y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/unap/4945/JACK_TESIS_TITULO_2017.pdf?sequence=1&isallowed=y)

GARCIA VIAMPONTES, D. I. O. S. V. E. N. I. (2020, JULIO). SATISFACCION LABORAL UNA APROXIMACION TEORICA. RECUPERADO DE [HTTPS://WWW.EUMED.NET/REV/CCCSS/09/DGV.HTM](https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)

GLEJBERMAN, D. (1995, JULIO). DESCRIPCION DE LOS INDICADORES DE INGRESOS Y SALARIOS Y SU IMPLEMENTACIÓN EN EL URUGUAY. RECUPERADO DE [HTTPS://REPOSITORIO.CEPAL.ORG/BITSTREAM/HANDLE/11362/28756/LCMVDR127REV1\\_ES.PDF?SEQUENCE=1](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/28756/LCMVDR127REV1_ES.PDF?sequence=1)

CHIANG VEGA, M. M., SALAZAR BOTELLO, C. M., HUERTA RIVERA, P. C., & NÚÑEZ PARTIDO, A. (2008). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ORGANIZACIONES DEL SECTOR ESTATAL (INSTITUCIONES PÚBLICAS) DESARROLLO, ADAPTACIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS. *UNIVERSUM REVISTA DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES*, 2(23), 69-70. RECUPERADO DE [HTTPS://WWW.REDALYC.ORG/PDF/650/65027765004.PDF](https://www.redalyc.org/pdf/650/65027765004.pdf)

JARA VILLAORDUÑA, E. A. (2017). BIENESTAR LABORAL, AMBIENTE INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL III ANGAMOS. ESSALUD. LIMA. 2016. RECUPERADO DE [HTTPS://WWW.BING.COM/SEARCH?Q=ILE%3A%2FF%2F%2FD%3A%2FDATA%2520RECUPERADA%2FCARPETA%2520BACHILLER%2FCARPETA-TITULO%2FJARA\\_VEA.PDF&CVID=02BA29FE186F4C4DBE0AD2E1FA482916&FORM=ANAB01&PC=U531](https://www.bing.com/search?q=ile%3A%2FF%2F%2FD%3A%2FDATA%2520RECUPERADA%2FCARPETA%2520BACHILLER%2FCARPETA-TITULO%2FJARA_VEA.PDF&CVID=02BA29FE186F4C4DBE0AD2E1FA482916&FORM=ANAB01&PC=U531)

LUNA FEIJOO, M. A. R. I. A. D. E. L. C. A. R. M. E. N. (2015). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA. RECUPERADO DE [HTTP://REPOSITORIO.UIGV.EDU.PE/BITSTREAM/HANDLE/20.500.11818/385/T024\\_07841339\\_M.PDF?SEQUENCE=1&ISALLOWED=Y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/385/T024_07841339_M.PDF?sequence=1&isAllowed=Y)

LLAMO CORRALES, L. U. I. S. J. A. V. I. E. R., & FARFAN AYALA, M. A. R. I. O. I. G. N. A. C. I. O. (2018). EVASIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA CONSORCIO ARBOLEDA CHICLAYO- 2016. RECUPERADO

MUÑOZ PATRACA, V. I. C. T. O. R. M. A. N. U. E. L. (1998, 6 OCTUBRE). EL LIBERALISMO SOCIAL PROPUESTA IDEOLOGICA DEL SALINISMO. RECUPERADO DE [HTTPS://DIALNET.UNIRIOJA.ES/DESCARGA/ARTICULO/5141853.PDF](https://dialnet.unirioja.es/Descarga/articulo/5141853.pdf)

NAZARIO, R. A. F. A. E. L. Z. (2006, 18 SEPTIEMBRE). BENEFICIOS Y MOTIVACION DE LOS EMPLEADOS. RECUPERADO DE [HTTPS://BENEFICIOSYMOTIVACIONDELOSEMPLEADOS-4287381.PDF](https://beneficiosymotivaciondelosempleados-4287381.pdf)

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2019). *MISIÓN E IMPACTO DE LA OIT*. [HTTPS://WWW.ILO.ORG/GLOBAL/ABOUT-THE-ILO/MISSION-AND-OBJECTIVES/LANG--ES/INDEX.HTM](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--es/index.htm). RECUPERADO 2020, DE [HTTPS://WWW.ILO.ORG/GLOBAL/ABOUT-THE-ILO/MISSION-AND-OBJECTIVES/LANG--ES/INDEX.HTM](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--es/index.htm)

ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2020). RECUPERADO 7 DE DICIEMBRE DE 2020, DE [HTTPS://WWW.UNAIDS.ORG/ES/ABOUTUNAIDS/UNAIDSCOSPONSORS/IL#~:TEXT=LA%20ORGANIZACI%C3%B3N%20INTERNACIONAL%20DEL%20TRABAJO,EL%20TRABAJO%20EN%20EL%20MUNDO](https://www.unaids.org/es/aboutunaids/unaidsponsors/IL#~:text=LA%20ORGANIZACI%C3%B3N%20INTERNACIONAL%20DEL%20TRABAJO,EL%20TRABAJO%20EN%20EL%20MUNDO).

ORIGENES DEL TRABAJO SOCIAL. (S. F.). RECUPERADO DE [HTTPS://WWW.TDX.CAT/BITSTREAM/HANDLE/10803/8406/3\\_CAPIT2.DOC.PDF?SEQUENCE=3&ISALLOWED=Y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8406/3_CAPIT2.DOC.PDF?SEQUENCE=3&ISALLOWED=Y)

PAJARES ARANA, M. A. R. C. O. A. N. T. O. N. I. O. (2016). MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA. 2016. RECUPERADO =Y

POZADA, M. A. U. R. O., & GONZALES, M. A. R. I. T. A. (2014). EDUCACION OBRERA PARA EL TEABAJO DECENTE. RECUPERADO DE [HTTPS://SCC.PJ.GOB.PE/WPS/WCM/CONNECT/AECC1E004618D2A18F7AFFCA390E0080/CONDICIONES-TRABAJO.PDF?MOD=AJPERES&CACHEID=AECC1E004618D2A18F7AFFCA390E008](https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/AECC1E004618D2A18F7AFFCA390E0080/CONDICIONES-TRABAJO.PDF?MOD=AJPERES&CACHEID=AECC1E004618D2A18F7AFFCA390E008)

ROMERO Q., F. E. R. N. A. N. D. O. J., & URDANETA, E. R. I. K. A. (2009, ABRIL). [FILE:///C:/USERS/LENOVO/DOWNLOADS/DIALNET-DESEMPEÑOLABORALYCALIDADDESERVICIODELPERSONALADMIN-3063107.PDF](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-DeSEMpenoLaboralyCalidadDeServicioDeLPersonalAdmin-3063107.pdf). RECUPERADO DE [HTTPS://WWW.GOOGLE.COM/SEARCH?RLZ=1C1SQJL\\_ESPE860PE860&SXSFR=ALEKK01CYXE2S\\_F-](https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_ESPE860PE860&SxSRF=ALEKK01CYXE2S_F-)

S.I.L.V.A.P.B. [1], & F.I.G.U.E.I.R.E.D.O.R.M. [2] (EDS.). (2016). BENEFICIOS SOCIALES: INFLUENCIA EFECTIVA EN EMPRESAS. *NUCLEO DO, AÑO 1. VOL. 9. PP 695-708 OCTUBRE/NOVIEMBRE DE 2016. ISSN. 2448-0959, 1.* RECUPERADO DE [HTTPS://WWW.NUCLEODOCONHECIMENTO.COM.BR/ADMINISTRACION-DE-EMPRESAS/BENEFICIOS-SOCIALES-EMPRESAS#RESPOND](https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/beneficios-sociales-empresas#respond)

TERAN RUEDAS, J. U. A. N. L. U. I. S. (2017). "TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL". RECUPERADO DE

UNAM. (S. F.). BENEFICIO SOCIAL - UNAM. RECUPERADO 6 DE OCTUBRE DE 2020, DE [HTTPS://ARCHIVOS.JURIDICAS.UNAM.MX/WWW/BJV/LIBROS/3/1444/3.PDF](https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1444/3.pdf)

ZAMBRANO B., B. V., & SÁNCHEZ MARICHAL, C. (2003, NOVIEMBRE). LA EVOLUCION DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO Y LOS BENEFICIOS SOCIOECONOMICOS. RECUPERADO DE [HTTP://BIBLIOTECA2.UCAB.EDU.VE/ANEXOS/BIBLIOTECA/MARC/TEXTO/AAP9913.PDF](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9913.pdf)

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
RESOLUCIÓN N° 0147-2021/FDH-USS

Pimentel, 18 marzo del 2021

## VISTO

El informe N° 0007-2021/FH-DTS-USS, de fecha 15 marzo de 2021, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, informa que la (el) estudiante **QUISPE GUZMAN EMILIA MERCEDES**, solicita la rectificación de título de tesis; y;

## CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: "La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...)".

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, el Artículo 6 (6.5) de la Ley Universitaria, Ley N° 30220 Fines de la universidad que señala: "Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística".

Que, de acuerdo al artículo N° 36 del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C. Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N°199-2019/DP-USS, que indica:

- Artículo N° 34: "El asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de facultad".
- Artículo N°36: "El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional".

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/DP-USS, señala:

- Artículo 21°: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)".
- Artículo 24°: "La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)".
- Artículo 25°: "El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C".

Visto el informe N° 0007-2021/FH-DTS-USS, de fecha 15 marzo de 2021, emitido por la Escuela Profesional de Trabajo Social, quien eleva la solicitud presentada por la (el) estudiante **QUISPE GUZMAN EMILIA MERCEDES**, en donde solicita la rectificación del tema de investigación (tesis) denominado: "**BENEFICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL POLICLINICO CHICLAYO OESTE DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE ESSALUD**"; por el de: "**BENEFICIOS SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL POLICLINICO CHICLAYO OESTE RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE ESSALUD, 2020**".

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR y APROBAR** la rectificación de título de tesis denominada "**BENEFICIOS SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL POLICLINICO CHICLAYO OESTE RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE ESSALUD, 2020**" presentado por la (el) estudiante **QUISPE GUZMAN EMILIA MERCEDES**.

**ADMISIÓN E INFORMES**  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**CHICLAYO OESTE RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE ESSALUD**  
**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

**RESOLUCIÓN N° 0147-2021/FDH-USS**

**ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR** en vías de regularización como **ASESOR** al **Mg. VIGO MURGA EVERT ARTURO** para la investigación de tesis conforme se detalla a continuación:

"BENEFICIOS SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL POLICLINICO CHICLAYO OESTE RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE ESSALUD, 2020"	QUISPE GUZMAN EMILIA MERCEDES
--	-------------------------------

**ARTÍCULO TERCERO: DEJAR SIN EFECTO** la Resolución N° 0389-2020/FH-USS de fecha 10 de marzo del 2020.

**ARTÍCULO CUARTO: DISPONER** que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**Mg. Cabrera Leonardini Daniel Guillermo**  
Decano Facultad de Derecho y Humanidades



**Mg. Delgado Vega Paula Elena**  
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**

**CARTA N° 201-PCHO-OCPYAP-GRALA-"JAV"-ESSALUD- 2020**

Chiclayo, 31 de Agosto 2020

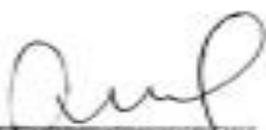
Señora  
**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
Ciudad. -

**ASUNTO:** Permiso para recojo de información pertinente en función del Proyecto de Investigación denominado "Beneficios Sociales y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud - 2020"

Por medio de la presente, el suscrito como Director del Policlínico Chiclayo Oeste – EsSalud, autorizo a la alumna **EMILIA MERCEDES QUISPE GUZMAN**, identificada con DNI N° 16751159, estudiante de la Escuela Profesional de Trabajo Social, y autor del trabajo de investigación denominado "Beneficios Sociales y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud-2020", al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de Tesis enunciada líneas arriba.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

  
**Dr. Nicolás E. Vallejos Celis**  
DIRECTOR  
CAP III CHICLAYO OESTE RAL - JAV  


**CARTA N° 202 - PCHO-OCOPYAP-GRALA-"JAV"-ESSALUD- 2020**

Chiclayo, 31 de Agosto 2020

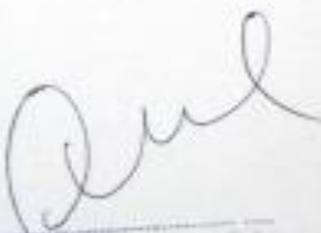
Señorita  
**EMILIA MERCEDES QUISPE GUZMÁN**  
Alumna Escuela de Trabajo Social  
Universidad Señor de Sipán  
Ciudad.-

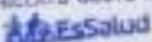
**ASUNTO:** Permiso para recojo de información pertinente en función del Proyecto de Investigación denominado "Beneficios Sociales y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud - 2020"

Por medio de la presente, el suscrito como Director del Policlínico Chiclayo Oeste – EsSalud, autorizo a la alumna **EMILIA MERCEDES QUISPE GUZMAN**, identificada con DNI N° 16751159, estudiante de la Escuela Profesional de Trabajo Social, y autor del trabajo de investigación denominado "Beneficios Sociales y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud-2020", al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de Tesis, enunciada líneas arriba.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,



Dr. Nicolás E. Vallejos Celis  
DIRECTOR  
CAP III CHICLAYO OESTE RAL - JAV  


## CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Beneficios sociales y satisfacción laboral de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque EsSalud – 2020”

Al haber sido informado del propósito, los objetivos y teniendo la plena confianza que la información de los instrumentos será exclusivamente para fines estrictamente de investigación, además confió que la misma será utilizada adecuadamente, habiéndose me asegurado la máxima confidencialidad.

-----  
FIRMA

## COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Apreciado trabajador

La investigadora del proyecto quien ha obtenido su deseo de participar y dado el consentimiento informado, hace el compromiso con Ud., a mantener en reserva y la confidencialidad de la información vertida y los resultados serán utilizados estrictamente para uso de investigación y sin perjuicio absoluto.

Atentamente

-----  
INVESTIGADORA

## INSTRUMENTO

### BENEFICIOS SOCIALES Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL POLICLINICO CHICLAYO OESTE RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE - ESSALUD 2020

Esta encuesta es de carácter absolutamente anónima y estrictamente para uso de investigación, los datos que han sido consignados como información personal son exclusivamente para poder identificar los diferentes regímenes laborales que la institución actualmente viene contratando e identificar las variables Beneficios Sociales y Satisfacción laboral como parte del proceso de investigación de nivel universitario. Por tal motivo se le invoca que al momento de dar su respuesta la brinde con la más amplia libertad y veracidad posible, dado que la información será exclusivamente para uso de investigación.

#### MARQUE LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:

1. SEXO:

MASCULINO (      )

FEMENINO (      )

2. EDAD:

20-30            (      )

31-40            (      )

41-50            (      )

51-60            (      )

61-70            (      )

3. GRUPO LABORAL AL QUE PERTENECE

PROFESIONAL DE LA SALUD:

276 (      )

728 (      )

1057 (      )

PROFESIONAL O TENCIO ADMINISTRATIVO

276 ( )  
728 ( )  
1057 ( )

#### 4. TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN

Menos de 01 año ( )  
01-10 ( )  
11-20 ( )  
21-30 ( )  
Más de 31 años ( )

## INSTRUMENTO

### BENEFICIOS SOCIALES

Las preguntas de la presente encuesta están relacionadas a los Beneficios Sociales cada pregunta tiene 5 opciones de las cuales Ud., debe marcar con un (x) una de las alternativas que más se acerca a su respuesta.

PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. Los beneficios sociales son justos en relación al trabajo que realiza dentro de la institución.					
2. Los beneficios sociales que recibe son equitativos según los regímenes laborales.					
3. De existir una variedad de beneficios sociales diferentes a los que recibe, mejorarían su satisfacción laboral.					
4. Los beneficios sociales que recibe cubren sus necesidades básicas.					
5. Con los beneficios que le ofrece la institución en la cual labora.					
6. Algún cambio que le interesaría realizar a los beneficios sociales existentes.					
7. Le gustaría algún otro tipo de beneficio que la institución le otorgue.					
8. Los beneficios sociales son su motivación diaria.					

**INSTRUMENTO**  
**SATISFACCION LABORAL**

Las preguntas de la presente encuesta están relacionadas a la Satisfacción Laboral cada pregunta tiene 4 opciones de las cuales Ud., debe marcar con un (x) una de las alternativas que más se acerca a su respuesta.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>TOTALMENTE INSATISFECHO</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>
1. Con las prestaciones que le brinda la institución.				
2. Las oportunidades que le ofrece la institución en realizar las funciones que realiza en su área.				
3. Con su estado emocional dentro de la institución.				
4. Reconocimiento durante el tiempo que viene laborando.				
5. La institución le brinda las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias.				
6. Cambios de funcionarios.				
7. Rotación en sus áreas laborales.				
8. Su presencia en la institución.				
9. Comunicación afectiva y amigable con su entorno.				

10. Con el apoyo de sus compañeros en sus labores.				
11. Experiencia en la institución.				
12. Condiciones del lugar de trabajo.				
13. En relación a su salario.				
14. Posibilidades de progreso o promoción.				
15. En relación a estabilidad laboral.				
16. Calificación de su satisfacción laboral.				
17. Con su incremento salarial cada 5 años.				
18. Respecto a los protocolos institucionales.				
19. Con el puesto laboral actual.				
20. En relación a la ética profesional e institucional.				

## INSTRUMENTO

### BENEFICIOS SOCIALES & SATISFACCION LABORAL

Las preguntas de la presente encuesta están relacionadas a los Beneficios Sociales y la Satisfacción Laboral cada pregunta tiene opciones de las cuales Ud., debe marcar con un (x) una de las alternativas que más se acerca a su respuesta.

PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. Los beneficios sociales que le brinda la institución creen que repercuten en su satisfacción laboral.					
2. Actualmente con las oportunidades de crecimiento laboral dentro de la institución					
3. La satisfacción que produce su trabajo es por los beneficios sociales que recibe.					
4. El grado de satisfacción con los beneficios sociales que le proporciona la institución.					
5. Está satisfecho con las herramientas necesarias que le brinda la institución para hacer su trabajo diario.					
6. A través de los beneficios sociales y su satisfacción					

laboral implica que usted es valorado por la institución.					
7. La institución fomenta a través de los beneficios sociales la satisfacción laboral					
8. Los beneficios sociales contribuyen con un mejor trabajo dentro de la institución					
9. La institución le brinda motivación diaria a través de su desempeño laboral					
10. Los beneficios sociales han favorecido para continuar con su permanencia dentro de la institución					
11. Los beneficios sociales son equitativos y repercuten en la satisfacción laboral dentro de la institución					
12. Los beneficios sociales contribuyen con su bienestar personal					
13. La institución le permite desarrollarse dentro de su campo laboral según su nivel y línea de carrera					

### CUADRO DE OPERACIONALIDAD

Variable independiente	Concepto	Indicadores	Preguntas
Beneficios Sociales	<p>Los Beneficios Sociales laborales son una de las claves de las relaciones individuales de trabajo y se constituyen en la pretensión más recurrente en los procesos laborales” Toyama (2008, p.269)</p>	<p>Gratificaciones: Suma de dinero que entrega el empleador a su colaborador para demostrar su satisfacción por el trabajo efectuado. (Enciclopedia jurídica)</p> <p>Compensación por tiempo de servicio: Deposito que realiza el empleador por disposición legal. (WEB SBS).</p> <p>Asignación familiar: Es de carácter remunerativo y es abonada por el empleador como un beneficio social (MTYPE)</p>	<p>¿Conoce cuantas son las gratificaciones que debe recibir? ¿En qué fecha son depositadas las gratificaciones?</p> <p>¿Cada que tiempo su empleador le realiza el depósito de CTS? ¿Usted puede hacer uso de su CTS?</p> <p>¿Sabe si recibe el beneficio de asignación familiar? ¿Hasta qué edad puede recibir asignación familiar?</p>

<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>La satisfacción laboral es el grado de satisfacción en el trabajo, que repercute en el bienestar de la persona e incluso en la satisfacción de la vida del trabajador. Para Kovach (1977)</p>	<p>Desempeño laboral.- Según Ghiselli (1998) el desempeño esta influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol, oportunidades para realizarse.</p> <p>Estado emocional. - Conductas biológicamente adaptativas, caracterizada por unos peculiares estados de excitación fisiológica, sentimientos o estados afectivos. Kemper(1987)</p> <p>Condiciones de trabajo.- Castillo y Prieto (1990) son todo aquello que gira en torno al trabajo, por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino</p>	<p>¿Cómo describe su desempeño laboral? ¿Sus actividades diarias le permiten motivarse diariamente?</p> <p>¿Cuál es su estado emocional durante su jornada de trabajo? ¿Su estado emocional varía según su jornada laboral?</p> <p>¿Cumple con su horario de trabajo? ¿La institución le brinda las condiciones necesarias para desarrollar su trabajo diario?</p>
-----------------------------	--	--	--

		<p>también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos. (p:3).</p> <p>Oportunidades,. Para Ruiz (2005), Dentro de los ascensos, va implícita la motivación para que el trabajador se esfuerce cada vez más en mejorar su trabajo, “tendrá mayor remuneración, si trabaja con eficiencia y eficacia, si es productivo; pero si no lo hace bien estará sujeto a sanciones a que hubiere lugar”.</p> <p>Compañerismo.- En Pitt –Rivers,(1975) encontramos el señalamiento de una representación del rito que guarda relación con la celebración de la amistad entre compañeros. “pues hemos encontrado la misma vinculación establecida</p>	<p>¿Qué oportunidades laborales le ha brindado la institución? ¿Conoce si la institución otorga oportunidades de acceso a cargos directivos?</p> <p>¿Crees usted que existe compañerismo en su institución? ¿Usted ha generado algún tipo de relaciones amicales dentro de la institución?</p>
--	--	--	--

		indirectamente como es por medio de la ingestión juntos de una sustancia sacramental sólida o líquida sin ningún intercambio de sustancias corporales.	
--	--	--	--